



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS, JAÉN  
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra  
Bach. Zaquinaula Loyaga, Uvín**

**Asesor:**

**MBA. Rivera Tantachuco, Ricardo**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel- Perú**

**2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS, JAÉN  
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra**

**Bach. Zaquinaula Loyaga, Uvín**

**Pimentel- Perú**

**2019**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES  
DEL HOTEL LAS VEGAS, JAÉN 2018**

Asesor (a): Mg. Ricardo Rivera Tantachuco  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergó  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Abraham José García Yovera  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, quiero dedicar este mérito a Dios, por concederme la vida y la salud; por ser fuente de sabiduría durante este arduo proceso de preparatoria profesional, a mi madre María Etelvina Loyaga Aguirre, mi padre José Mercedes Zaquinaula Baique, por brindarme su apoyo delimitado y las fuerzas necesarias en todo momento para cumplir con mi objetivo.

*Uvín Zaquinaula Loyaga*

Quiero dedicarle a Dios por concederme salud y conocimientos, a mi madre Aurora Chuquihuanga Córdova, mi padre Santos Fausto Aranda Rodríguez, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento a mi querido esposo Cesar Marino Mego Díaz por sus palabras y su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, y a mi adorable hija Kiara Daylet Mego Aranda por ser quien me motiva para seguir superándome día a día.

*Sandra Aranda Chuquihuanga*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro más sincero agradecimiento al MBA Ricardo Rivera Tantachuco, quien de manera constante fue nuestro guía durante el desarrollo de la investigación, su aporte deslindado ha sido muy significativo, como la contribución en cada uno de los procesos escalados, lo que permitió culminar con éxito la investigación abordada.

A la prestigiosa Universidad Señor de Sipán, por brindarnos todas las facilidades para formarnos como profesionales competitivos y ser parte de la comunidad estudiantil a largo de esta complementación académica y que el tiempo la distancia no será materia de olvido para nosotros porque seguiremos formando parte de la familia Sipanense.

Al gerente propietario de Hotel las Vegas, por autorizarnos muy gentilmente para realizar la tesis de grado en sus instalaciones, por facilitarnos el acceso a la información pertinente, comunicando a sus colaboradores que sean muy respetuosos, colaborativos y empáticos en todo momento, de tal manera que estamos tremendamente contentos por sumar con su apoyo para optar por el título de Administrador de Empresas.

A nuestras familias por mantenernos enlazados con nuestro objetivo, con su unión de esfuerzos, el sacrificio y apoyo incondicional, los mismos que han sido los pilares fundamentales durante esta larga trayectoria, como no decirlo hasta nos emocionamos con tan solo escribir estas elogiadas palabras, son pioneros y se han convertido en cómplices del gran logro obtenido ya que sin ellos hubiera sido imposible culminar la carrera profesional con éxito.

*Los Autores*

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hotel Las Vegas Jaén – 2018”, tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en dicha empresa, dado que el Talento humano es la materia prima más importante e indispensable para el funcionamiento de las mismas, esto significa que las empresas y organizaciones deben cuidar y proteger en su máxima dimensión aquel recurso, sin embargo muchas entidades conociendo su nivel de relevancia descuidan este factor, llegando a consecuencias mayores a través del tiempo; somos conocedores que existen muchos estudios referidos al mismo tema donde han obtenido sus conclusiones propias de acuerdo al objeto de estudio con significantes aportes para las organizaciones, tal es así que hemos tomado énfasis en el objeto intervenido, información, datos y resultados que en su contenido encontraremos de manera detallada y explicativa demostrado numéricamente el grado de satisfacción y rendimiento que cotidianamente el colaborador muestra en su área de trabajo; dicha investigación estuvo conformada por una población laboralmente activa de dieciocho (18) trabajadores, como muestra censal se tomó el total de la población al ser reducida y pequeña, el enfoque de la investigación es cuantitativo con un diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptivo correlaciona transversal, el instrumento utilizado es el cuestionario estilo Likert; los resultados encontrados demuestran que el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de forma directa con un coeficiente del rho de Spearman de 0.742 en cual indica relación positiva media, entre los conceptos de estudio, la propuesta de intervención como plan de capacitación mejorará el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas.

**Palabras claves:** Clima laboral, Desempeño, plan de capacitación.

## ABSTRAC

The purpose of this research, called "Work climate and performance of the employees of the Hotel Las Vegas Jaén - 2018", was to determine the relationship between the work environment and the work performance of the employees in said company, given that Human Talent is the material The most important and indispensable premium for the operation of these, this means that companies and organizations must take care and protect in its maximum dimension that resource, however many entities knowing their level of relevance neglect this factor, reaching greater consequences through the weather; we are aware that there are many studies related to the same topic where they have obtained their own conclusions according to the object of study with significant contributions for organizations, such that we have emphasized the intervened object, information, data and results that its content we will find in a detailed and explanatory way numerically demonstrated the degree of satisfaction and performance that the collaborator shows daily in his area of work; this research was made up of a working population of eighteen (18) workers, as a census sample the total population was taken to be small and small, the research focus is quantitative with a non-experimental design, the level of research is descriptive cross-sectional, the instrument used is the Likert-style questionnaire; the results show that the work climate is related to the performance of employees directly with a rho coefficient of 0.742 in which indicates average positive relationship, among the concepts of study, the intervention proposal as a training plan will improve the performance of the employees of the Las Vegas Hotel.

**Keywords:** Work climate, performance, training plan.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRAC .....	vi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Realidad problemática .....	15
1.2. Trabajos previos .....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	30
1.4. Formulación del problema .....	47
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	47
1.6. Hipótesis .....	49
1.7. Objetivos de la investigación .....	49
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS .....	51
2.1. Tipo y diseño de la investigación. ....	51
2.1.1. Tipo de investigación.....	51
2.1.2. Diseño de la investigación .....	51
2.2. Población y muestra.....	52
2.3. Variables y operacionalización. ....	52
2.3.1. Variables: Independiente y Dependiente.....	52
2.3.2. Operacionalización de las variables .....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	57
2.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	57
2.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	57
2.4.3. Método de investigación. ....	57
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	58
2.6. Aspectos éticos .....	59
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	61
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	61
3.2. Discusión de resultados .....	149
3.3. Aporte científico. ....	152
3.3.1. Detección de Necesidades .....	154
3.3.2. Objetivo de la Propuesta .....	154
3.3.3. Normas y Políticas de la Propuesta .....	154
3.3.4. Estrategias de la Propuesta de clima laboral.....	155
3.3.5. Estrategias a implementar en busca de la mejora.....	157
3.3.6. Plan de Acción y Presupuesto.....	169
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	172
4.1. Conclusiones.....	172
4.2. Recomendaciones .....	173
REFERENCIAS .....	174
ANEXOS .....	180



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: variable independiente .....	53
Tabla 2: variable dependiente .....	55
Tabla 3: prueba de confiabilidad indice de Alfa de crombach .....	57
Tabla 4: prueba de confiabilidad indice deAlfa de crombach .....	57
Tabla 5: principios eticos .....	59
Tabla 6: criterios de rigor científico .....	59
Tabla 7: Edades de los colaboradores del hotel.....	61
Tabla 8: sexo de los colaboradores del hotel .....	62
Tabla 9: oportunidades de progreso laboral en el hotel .....	63
Tabla 10: Se siente comprometido con el éxito del hotel.....	64
Tabla 11: El administrador brinda apoyo para superar los obstáculos. ....	65
Tabla 12: Se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo .....	66
Tabla 13: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	67
Tabla 14:El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. ....	68
Tabla 15: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo .....	69
Tabla 16: En el hotel, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.....	70
Tabla 17: En la oficina, la información fluye adecuadamente .....	71
Tabla 18: Los objetivos del trabajo son retadores .....	72
Tabla 19: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo .....	73
Tabla 20: Cada empleado se considera factor clave para el éxito del hotel.....	74
Tabla 21: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea .....	75
Tabla 22: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	76
Tabla 23: Los trabajadores toman decisiones en tareas de su responsabilidad....	77
Tabla 24: Se valora los altos niveles de desempeño .....	78
Tabla 25: Los trabajadores están comprometidos con la organización hotelera. ..	79
Tabla 26: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. ....	80
Tabla 27: Existen suficientes canales de comunicación. ....	81
Tabla 28: Nivel de funcionamiento como un equipo bien integrado .....	82
Tabla 29: El administrador expresa reconocimiento por los logros. ....	83
Tabla 30: En la oficina se hacen mejor las cosas cada día. ....	84
Tabla 31: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. ....	85
Tabla 32: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. ....	86
Tabla 33: hay oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede. ....	87
Tabla 34: Las ctividades del trabajo permiten aprender y desarrollarse. ....	88
Tabla 35: las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. ....	89
Tabla 36: hay un sistema para el seguimiento y control de las actividades. ....	90
Tabla 37: En el hotel, se afrontan y superan los obstáculos. ....	91
Tabla 38: Existe buena administración de los recursos. ....	92
Tabla 39: Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	93
Tabla 40: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante .....	94
Tabla 41: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. ....	95

Tabla 42: El hotel fomenta y promueve la comunicación interna. ....	96
Tabla 43: La remuneración es atractiva en comparación a otros Hoteles. ....	97
Tabla 44: La empresa promueve el desarrollo del personal. ....	98
Tabla 45: Los servicios brindados en hotel es motivo de orgullo del personal. ....	99
Tabla 46: Los objetivos del trabajo están claramente definidos. ....	100
Tabla 47: El administrador escucha los planteamientos que se le hacen. ....	101
Tabla 48: Los objetivos de trabajo tiene relación con visión de la institución. ....	102
Tabla 49: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. ....	103
Tabla 50: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. ....	104
Tabla 51: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. ....	105
Tabla 52: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. ....	106
Tabla 53: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. ....	107
Tabla 54: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. ....	108
Tabla 55: Se reconocen los logros en el trabajo. ....	109
Tabla 56: El hotel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. ..	110
Tabla 57: Existe un trato justo en el Hotel. ....	111
Tabla 58: Se conocen los avances en otras áreas del hotel. ....	112
Tabla 59: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. ....	113
Tabla 60: Existen herramientas para medición del desempeño del personal. ....	114
Tabla 61: Se evalúa la calidad del trabajo que usted realiza. ....	115
Tabla 62: Que áreas considera usted que dificulta alcanzar sus objetivos. ....	116
Tabla 63: Logra los objetivos antes del tiempo estipulado. ....	117
Tabla 64: Utiliza menos recursos para lograr sus objetivos. ....	118
Tabla 65: Se considera responsable de las tareas que le son asignadas. ....	119
Tabla 66: Realiza sus actividades con dedicación. ....	120
Tabla 67: Falta mucho a su trabajo. ....	121
Tabla 68: Llega puntualmente a su trabajo. ....	122
Tabla 69: Cumple con su horario de trabajo? ....	123
Tabla 70: Es importante la presentación personal en su trabajo. ....	124
Tabla 71: Su trabajo siempre lo realiza desde un punto de vista moral. ....	125
Tabla 72: Influye positivamente en la sociedad por el ejercicio de su trabajo. ....	126
Tabla 73: Qué valores debe de cultivar el nuevo personal del hotel. ....	127
Tabla 74: Considera usted que tiene iniciativa para realizar sus tareas. ....	128
Tabla 75: Puede emprender sus actividades sin espera a que le indique. ....	129
Tabla 76: Puede establecer objetivos en su propio trabajo. ....	130
Tabla 77: Toma decisiones importantes sin consultar a su superior. ....	131
Tabla 78: Participa en la elaboración de planes de trabajo. ....	132
Tabla 79: Conoce su programa de trabajo de manera anticipada. ....	133
Tabla 80: Entre compañeros de trabajo se apoyan para resolver problemas. ....	134
Tabla 81: Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo. ....	135
Tabla 82: Lo apoya su jefe cuando le solicita ayuda. ....	136
Tabla 83: Qué grado de versatilidad tiene para realizar otras actividades. ....	137
Tabla 84: Se adapta con facilidad a los cambios del entorno? ....	138

Tabla 85: Existe una adecuada colaboración entre subalternos y superiores .....	139
Tabla 86: Qué grado de cooperación tiene con el personal .....	140
Tabla 87: Muestra interés por superarse y se esfuerza por lograrlo .....	141
Tabla 88: podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad .....	142
Tabla 89: las habilidades y destrezas ayudan a desempeñarse en su trabajo ...	143
Tabla 90: Diagnóstico del clima laboral que presenta Hotel las Vegas .....	144
Tabla 91: Nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas .....	145
Tabla 92: Barómetro de medición del coeficiente de correlación spearman .....	146
Tabla 93: Resultados del coeficiente del Rho de Spearman .....	147
Tabla 94: El ritual de la significancia estadística .....	147
Tabla 95: Colaboradores que conocen plan operativo institucional .....	155
Tabla 96: Plan de capacitación a corto plazo para los colaboradores del hotel..	159
Tabla 97: Cronograma y Costos.....	160
Tabla 98: Estructura del 1º Taller.....	164
Tabla 99: Cronograma y Costos.....	165
Tabla 100: Cronograma y Costos.....	167
Tabla 101: Cronograma de las estrategias.....	169

## INDICE FIGURAS

<i>Figura 01:</i> Factores que afectan el desempeño laboral .....	40
<i>Figura 02:</i> Rendimiento laboral en base al puesto y en base a competencias .....	41
<i>Figura 03:</i> Criterios para evaluar el rendimiento .....	42
<i>Figura 04:</i> Edades de los colaboradores del hotel las vegas. ....	61
<i>Figura 05:</i> sexo de los colaboradores del hotel las vegas. ....	62
<i>Figura 06:</i> oportunidades de progreso laboral en el hotel.....	63
<i>Figura 07:</i> comprometidos con el éxito del hotel. ....	64
<i>Figura 08:</i> hay apoyo del administrador para superar los obstáculos.....	65
<i>Figura 09:</i> cuentan con acceso a la información para cumplir con el trabajo .....	66
<i>Figura 10:</i> cooperación entre compañeros. ....	67
<i>Figura 11:</i> el jefe se interese por el éxito de sus colaboradores.....	68
<i>Figura 12:</i> cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. ....	69
<i>Figura 13:</i> en el hotel se mejoren de forma continua los métodos de trabajo. ....	70
<i>Figura 14:</i> En la oficina la información fluye adecuadamente. ....	71
<i>Figura 15:</i> los objetivos del trabajo son retadores.....	72
<i>Figura 16:</i> la participación en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. ....	73
<i>Figura 17:</i> cada empleado se considera factor clave para el éxito del hotel .....	74
<i>Figura 18:</i> la evaluación del trabajo ayuda a mejorar la tarea. ....	75
<i>Figura 19:</i> la relación entre los grupos de trabajo es armoniosa.....	76
<i>Figura 20:</i> los trabajadores toman decisiones en tareas de su responsabilidad....	77
<i>Figura 21:</i> se valoran los niveles altos de desempeño.....	78
<i>Figura 22:</i> los trabajadores se sientes comprometidos con la organización. ....	79
<i>Figura 23:</i> Nivel de preparación necesaria para realizar el trabajo .....	80
<i>Figura 24:</i> nivel de existencia de suficientes canales de comunicación.....	81
<i>Figura 25:</i> el grupo que trabajan funcionan como un equipo bien integrado. ....	82
<i>Figura 26:</i> el administrador expresa reconocimiento por los logros. ....	83
<i>Figura 27:</i> en la oficina se hacen mejor las cosas cada día. ....	84
<i>Figura 28:</i> las responsabilidades del puesto están claramente definidas. ....	85
<i>Figura 29:</i> nivel de posible para interactuar con personas de mayor jerarquía.....	86
<i>Figura 30:</i> existe oportunidad de poder realizar el mejor trabajo .....	87
<i>Figura 31:</i> las actividades en las que trabajan permiten aprender .....	88
<i>Figura 32:</i> cumplir las tareas cotidianas les permite el desarrollo del personal .....	89
<i>Figura 33:</i> se dispone de sistema para el seguimiento y control de las mismas. ..	90
<i>Figura 34:</i> en el hotel se afronta y supera los obstáculos.....	91
<i>Figura 35:</i> existe una buena administración de recursos.....	92
<i>Figura 36:</i> los jefes promueven las capacitaciones que se necesitan. ....	93
<i>Figura 37:</i> cumplir con las labores es una tarea estimulante. ....	94
<i>Figura 38:</i> la existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo. ....	95
<i>Figura 39:</i> El hotel fomenta y promueve la comunicación interna. ....	96
<i>Figura 40:</i> la remuneración es atractiva en comparación con otros hoteles.....	97

<i>Figura 41:</i> la empresa promueve el desarrollo de su personal. ....	98
<i>Figura 42:</i> se brinda en el hotel es motivo de orgullo para el personal. ....	99
<i>Figura 43:</i> los objetivos del trabajo están claramente definidos. ....	100
<i>Figura 44:</i> el administrador escucha planteamientos que se le hacen. ....	101
<i>Figura 45:</i> los objetivos de trabajo tienen relación con la visión de la institución. ....	102
<i>Figura 46:</i> se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. ....	103
<i>Figura 47:</i> Existe clara definición de visión, misión y valores en la institución. ...	104
<i>Figura 48:</i> hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. ....	105
<i>Figura 49:</i> el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. ....	106
<i>Figura 50:</i> existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. ....	107
<i>Figura 51:</i> se dispone de tecnología que facilite el trabajo. ....	108
<i>Figura 52:</i> Se reconocen los logros en el trabajo. ....	109
<i>Figura 53:</i> el hotel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. ....	110
<i>Figura 54:</i> existe un trato justo en el hotel. ....	111
<i>Figura 55:</i> se conocen los avances de otras áreas del hotel. ....	112
<i>Figura 56:</i> la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. ....	113
<i>Figura 57:</i> existe una herramienta para medición del desempeño del personal. ....	114
<i>Figura 58:</i> se evalúa la calidad del trabajo que se realiza. ....	115
<i>Figura 59:</i> se les hace dificultoso alcanzar los objetivos. ....	116
<i>Figura 60:</i> logran los objetivos antes del tiempo estipulado. ....	117
<i>Figura 61:</i> utiliza menos recursos para lograr sus objetivos. ....	118
<i>Figura 62:</i> se consideran responsables de las tareas que se les asigna. ....	119
<i>Figura 63:</i> existe dedicación para realizar las actividades. ....	120
<i>Figura 64:</i> falta mucho a su trabajo. ....	121
<i>Figura 65:</i> llega puntualmente a su trabajo. ....	122
<i>Figura 66:</i> cumplir con su horario de trabajo. ....	123
<i>Figura 67:</i> es importante la presentación del personal en su trabajo. ....	124
<i>Figura 68:</i> realizan su trabajo desde un punto de vista moral. ....	125
<i>Figura 69:</i> influye positivamente en la sociedad por el ejercicio de su trabajo. ....	126
<i>Figura 70:</i> que valores debe cultivar el nuevo personal del hotel. ....	127
<i>Figura 71:</i> tiene iniciativa para realizar sus tareas. ....	128
<i>Figura 72:</i> puede emprender sus actividades sin esperar que lo indiquen. ....	129
<i>Figura 73:</i> establecen objetivos propios dentro de su trabajo. ....	130
<i>Figura 74:</i> toman decisiones sin consultar a su superior. ....	131
<i>Figura 75:</i> participan en la elaboración de planes de trabajo. ....	132
<i>Figura 76:</i> conocen su programa de trabajo de manera anticipada. ....	133
<i>Figura 77:</i> exista compañerismo para resolver problemas. ....	134
<i>Figura 78:</i> existe una buena relación entre compañeros de trabajo. ....	135
<i>Figura 79:</i> requieren el apoyo por parte de su jefe. ....	136
<i>Figura 80:</i> existe un grado de versatilidad para realizar otras actividades. ....	137
<i>Figura 81:</i> se adaptan con facilidad a los cambios del entorno. ....	138
<i>Figura 82:</i> existe colaboración entre subalternos y superiores. ....	139
<i>Figura 83:</i> existe un grado de cooperación con el personal. ....	140

<i>Figura 84:</i> muestra interés por superarse .....	141
<i>Figura 85:</i> puede desempeñar puestos de mayor responsabilidad.....	142
<i>Figura 86:</i> indeciso las habilidades y destrezas. ....	143
<i>Figura 87:</i> clima laboral que presenta hotel las vegas. ....	144
<i>Figura 88:</i> nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hotel . ....	145
<i>Figura 89:</i> Logo del Hotel Las Vegas Jaén.....	152
<i>Figura 90:</i> Campaña de motivación y reconocimiento .....	158
<i>Figura 91:</i> Pasos para realizar una buena política de motivación .....	162
<i>Figura 92:</i> Diseño políticas de promoción y desarrollo humano .....	163
<i>Figura 93:</i> Encuesta Aplicada a los colaboradores del hotel las vegas .....	199
<i>Figura 94:</i> Equipo de investigación hotel las vegas Jaén 2018 .....	199

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

El presente estudio pretende dar a conocer la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en el Hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018, por ende, se señala que el clima laboral es un elemento muy importante en una organización ya sea de carácter público o privado, debido que permite conocer la percepción de los empleados respecto a diversos factores que intervienen en la organización. Es importante realizar la investigación teniendo como variables de estudio al desarrollo personal y profesional, identificación, funcionalidad y significación, información, elementos para el cumplimiento de la tarea; por lo que es importante diagnosticar el clima laboral de una organización, pues permite gestionar correctamente al personal teniendo en cuenta los puntos álgidos y así aplicar mejoras que incidan de manera directa en los resultados del hotel.

El estudio se enfoca en extraer información de la organización, para analizarla y conocer, desde la perspectiva de la ciencia administrativa, un abanico de conocimientos que coadyuven en las actividades cotidianas del gerente y dueños de la empresa en pos del éxito del Hotel Las Vegas. Para que las acciones de la organización tengan mejores resultados, es fundamental que el personal de la organización goce de un buen clima laboral, pues es allí donde las empresas deben de trabajar para ser sostenibles y perpetuas en el tiempo, ya que un personal con las condiciones adecuadas e incentivado, promoverá más producción y efectividad en una compañía.

Así mismo el estudio pretende medir en qué medida el clima laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel las Vegas, ya que el desempeño se estudiará desde el punto de vista de las habilidades que poseen los colaboradores el comportamiento y actitud hacia el trabajo, la eficacia y eficiencia que demuestran al realizar las diferentes tareas dentro de la organización. Por lo que no cabe duda señalar que el cambio de una organización comienza por su personal, si este no está predispuesto a realizar mejoras, no es de mucha utilidad que la empresa disponga de herramientas de trabajo sofisticadas, ya que el activo que mueve al resto de recursos de la empresa es el talento humano que posea la organización.

El clima laboral que vive cada organización, es importante para los fines que persigue por el rol que juega en este, ya que el personal satisfecho es producto de un buen

clima laboral, lo que genera mayor rendimiento y utilidades para las empresas. Así mismo debemos mencionar que el estudio contempla varios pasos a seguir los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I, Introducción; está referido a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos tanto generales como específicos. Capítulo II, Material y métodos; conteniendo tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procedimiento de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico. Capítulo III, Resultados, el mismo que muestra el análisis e interpretación de los resultados en tablas y figuras, discusión de los resultados y propuesta de intervención. Para culminar con el Capítulo IV, en el cual se ponen de manifiesto las conclusiones y recomendaciones.

## **1.1. Realidad problemática**

### **A nivel internacional**

Portinari (2016) define que los colaboradores viven más en sus lugares de trabajo y es que resulta que España cuenta con sueldos que no satisfacen a los empleados y los horarios de trabajo son muy largos. A un 58% de los españoles le resulta difícil realizar sus tareas familiares y un 26,6% dispone de menos de tres horas libres al día. Las estadísticas sitúan a España como un país que los colaboradores más trabajan y producen menos. Es decir, por mucho que los empresarios creen que un empleado "presentista" está más comprometido con la empresa. En la actualidad los líderes y gerentes buscan que su personal se sienta a gusto con el trabajo que tiene, pero existen empresas que su personal teme ser despedido arbitrariamente, lo que les genera inseguridad en su trabajo; debido a esto los gerentes buscan conciliar la situación, generando un clima laboral adecuado.

Para Hernández (2016) explica que actualmente en Chile se estableció que el alto índice de horas (45 horas) a la semana provoca estados de cansancio, estrés, e incluso trastornos osteomusculares, este índice muchas veces produce que los trabajadores que sufran algún accidente laboral. Pero para evitar los malestares físicos y psicológicos, es por eso que los servicios de incentivos y beneficios, durante las pausas, se recomienda todo tipo de ejercicio, con el objetivo de recuperarse y reponerse para seguir con las tareas



encomendadas. Aplicar este tipo de iniciativas en las empresas son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores.”

Es importante esta investigación para enseñarle a las empresas e instituciones públicas que los colaboradores muchas veces se ven afectados por la alta exigencia que se le pide ya sean cumpliendo horarios que no están dentro del reglamento laboral de la zona de trabajo, por lo que es vital que como empresarios deban hacer valer los derechos de su personal.”

Ávila (2016) puso énfasis que las empresas busquen propiciar un buen clima laboral y políticas de atracción y retención de talento humano, es muy fundamental para desarrollar una estrategia de gestión del talento humano que maneje sus necesidades y deseos de las generaciones de trabajadores que conviven en ella. El estudio revela que las expectativas, estados de ánimo de los trabajadores en 35 países, incluido Argentina, señalan que atraer a los jóvenes es crucial para el éxito de una compañía, según la consideración y apreciación de 8 de cada 10 empleados argentinos. De igual manera cuando el empleado tiene motivos para buscar un nuevo empleo se define de en primera instancia con la búsqueda de posibilidades y mejores escenarios profesionales (49%) y las aspiraciones de cambio (37%).

Muchos colaboradores no se encuentran a gusto en su trabajo, lo que hace que busquen nuevos horizontes, haciendo perder dinero a las empresas que han invertido en su capacitación, esto es debido a que no se les ofreció buenas condiciones laborales.”

Caporrós, (2016) “Una excelente interacción con los compañeros de trabajo, es vital para lograr un buen desenvolvimiento profesional y organizacional. No siempre vamos a estar de acuerdo; por lo tanto, lo mejor es comunicarnos con mucha consideración y respeto”. Esto significa que en toda empresa o institución no existe dos personas que piensen igual o den los mismos resultados, cada recurso humano piensa y reacciona de manera diferente, por lo tanto ante un problema o decisión se va a actuar de manera distinta, pero deben establecerse normas ante un conflicto entre compañeros por tener diferentes criterios ante tal o cual situación, hacer notar que se debe tener en cuenta que pertenecemos al mismo equipo y que se debe respetar la opinión de los demás para que nos respeten.

Según López (2016), en Nicaragua las empresas invierten muy poco en la relación trabajador- empleador. Abigail Granja, gerente financiera de la empresa Hamlet, dice “hay que brindar a los colaboradores una elección para desarrollar su carrera para elevar su productividad en la empresa; si ellos están bien, entonces la empresa estará mucho mejor”. Este pensamiento no se ha enraizado tan fuerte para los empresarios según datos de la Encuesta de Empresas Sostenibles en Nicaragua 2015, este análisis ha determinado el desarrollo por región, de aquellas organizaciones.” En resumen, la percepción de los dueños de la empresa debe cambiar en estos tiempos, debe gestionar el talento de su personal, generando un adecuado clima laboral para elevar el desempeño laboral, ofreciéndoles las mejores condiciones ya sean desde las salariales o una buena infraestructura.”

### **A nivel Nacional**

Corrales (2016) nos dice que el desempeño laboral se ha posicionado en el mundo de los recursos humanos, pero aún no ha logrado aplicarse con toda su virtualidad en el sector privado en el Perú, a pesar de ello, tratándose de puestos de relevancia es en donde su enfoque resulta más importante. Cada vez se reconoce que se requiere que las gestiones de directivos competentes para que puedan llevar adelante una gestión efectiva deben de potenciar las competencias y verse divorciadas de la ética, que es muy circunstancial en estos tiempos, esto hará potenciar en las mismas el hecho de tener un buen clima laboral y por ende hacer una retención del talento humano para la consecución de metas relevantes. Esto quiere decir que el clima laboral influye mucho en el buen o mal desempeño de los trabajadores y que una empresa alcance su mejor productividad, como puede observarse el recurso humano puede estar muy motivado, ser muy profesional y estar identificado con la visión de su empresa, pero es el clima lo que determina su permanencia laboral.

Llontop (2016) en la investigación realizada en Lima, por el IMD (International Institute for Management Development), el Perú ocupa en cuanto a fuga de talentos empresariales, el puesto 38, puesto 41 en cuanto a remuneraciones y el puesto 45 de motivación laboral. Ambos factores inciden directamente en la retención o fuga de talentos empresariales. La web [trabajando.com](http://trabajando.com) considera que otros factores que propician la fuga de talentos tienen que ver con la falta de un buen clima laboral o de incentivos a los trabajadores. Por ello, Mónica Llontop, Gerente de Gestión de Personas del BBVA,

recomienda construir una marca, incentivar el crecimiento profesional, la capacitación y la buena comunicación, así como establecer un sistema de incentivos. Pero es también importante que una empresa defina qué tipo de talentos necesita dentro de un equipo. “No puedes contratar diez talentos en un equipo de diez personas, podrías desperdiciarlos”, explica Llontop. Y añade: “Lo importante no es retener a los trabajadores, sino comprometerlos con la empresa, tenerlos cerca y conocerlos.”

El diario Gestión (2016) señala que, por más esfuerzos para mantener un clima positivo, más del 50% de trabajadores sostienen haber tenido dificultades problemas en su trabajo. De la misma forma lo señala la encuesta de Aptitus, en la que el 53.7% la referido haber tenido problemas con sus pares. Por lo que se deben evitar conflictos para que no afecte de forma negativa en el logro de objetivos de la compañía, “por lo cual los líderes deben saber cuándo invertir y cortar situaciones que vayan en contra de la estrategia de la empresa” manifestó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus. También se evaluaron algunas motivaciones actuales, los trabajadores desean tener la certeza de recibir buenas remuneraciones, asimismo que en la empresa que labore el profesional se apasione con lo que hace y finalmente el sentimiento de lealtad hacia sus compañeros y hacia la misión-visión de su organización”. Esto conlleva a analizar una serie de factores laborales para que un trabajador se desempeñe en su máximo potencial.

Szeinman (2015) explica que hay un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los gerentes de las empresas en torno al clima laboral durante los últimos diez años. “Muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a cambiar de mentalidad, (...) ven al clima laboral como una variable intangible de negocio, así como (...) otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción”, comentó. Asimismo, indicó que el ambiente de trabajo debe contar con líderes que busquen llegar a resultados, pero en función a la buena gestión de las personas y que no es lo mismo “llegar a resultados a costa de una mal manejo de las personas”. Justamente un mal manejo del clima laboral en una empresa trae como consecuencia que las propias personas “no se van a sentir energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía”

Mañuico (2014) en su investigación menciona que en la gran mayoría de los espacios de la realidad humana influyen la estimulación como componente para alcanzar

los objetivos establecidos y conseguir las metas definidas, ya que, simboliza un fenómeno humano mundial de gran relevancia hacia las personas y la compañía. La estimulación es un mecanismo significativo de la conducta y el clima laboral, que aprueba regularizar el esfuerzo, la energía y la conducta frecuente del colaborador, permitiéndole sentirse excelente respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el beneficio de los objetivos que interesan a la Empresa. El capital humano es uno de los primordiales elementos de la empresa y el obstáculo es la inquietud por la falta de personal competente ya que es un argumento repetido, asimismo, en paralelo se percibe que la rotación de personal en las empresas se ha elevado de forma preocupante, lo que sobresalta claramente en el desempeño de los colaboradores.

### **A Nivel Local**

Coronado & Sandoval (2017), Hoy en día se habla mucho del estrés como uno de los factores que afecta la productividad de las empresas y esta a su vez tiene mucha correlación con el desempeño laboral que se genera dentro de las organizaciones. Es por ello que el presente trabajo pretende abordar los niveles de estrés y en particular si influye en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, debido a que se ha observado que existe mucha rotación por parte del personal que ingresa a la entidad, lo cual está generando que no se esté llegando a la meta de la productividad o cumplimiento de compromisos por parte del Sector debido a la falta de personal estable. Este estudio será importante porque nos permitirá identificar cual es el nivel de estrés de los colaboradores y cómo influye en el desempeño de los colaboradores, en base a ello se podrá realizar un programa para alcanzar un óptimo ambiente en el desempeño y reducir el estrés laboral, haciendo que los colaboradores de la entidad se sientan bien y cómodos en su ambiente de trabajo, logrando que su permanencia sea de más tiempo en la entidad y mejorando la productividad de la Entidad.

SÁNCHEZ (2016), El clima organizacional es el elemento integrador de todas las organizaciones, por ende, es uno de los factores más determinantes en la eficacia del desempeño laboral para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados. Es por ello que en Cajamarca la investigación fue importante, puesto que se carecía de conocimientos acerca de la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa N° 83006 “Andrés Avelino Cáceres” – Baños del Inca Cajamarca. En este sentido, se realizó un estudio minucioso de cada una de

las dimensiones referente a Clima organizacional y Desempeño Laboral, porque se determinó el comportamiento, integración, identificación, motivación, responsabilidad del personal que labora en ella. En el medio Educativo se han evidenciado comportamientos individualistas que reflejan la falta de integración al medio laboral por parte del personal docente que lógicamente ha repercutido en el clima de trabajo de cada uno de ellos.

Por consiguiente, se puede afirmar que el capital humano en una organización es el eje central, y el ambiente de trabajo promueve a que la persona, de acuerdo a sus competencias, comportamiento y nivel de desenvolvimiento efectivo. En efecto, el clima laboral, el cual es definido como lo que percibe y valora el individuo en una empresa, tiene importancia en este cercano tiempo, debido a la problemática encontrada en las empresas, como la baja productividad y desempeño, incremento de la rotación y ausencia laboral, la motivación, etc. Por eso en una organización se experimentan problemas cuando el clima laboral no la favorece, siendo percibido como algo negativo; por lo tanto, los estudios deben basarse en los diferentes factores que distinguen su percepción. Podemos decir que el clima laboral está asociado con el desempeño laboral ya que un buen clima laboral muchas de las veces propician que los colaboradores tengan un buen desempeño en sus respectivos cargos y puestos, entonces es necesario que los gerentes de las empresas tengan bastante diligencia en cuanto a manejar el clima laboral dentro de una empresa ya que depende de esto la productividad de sus trabajadores.

En el Perú, la referida variable ha adquirido mayor énfasis en todo tipo de organizaciones, debido a que el ápice estratégico es consciente del tema y opinan que solo se logrará calidad total cuando se conozca la manera como se está trabajando, ya que el mayor porcentaje de organizaciones, presenta un ambiente laboral percibido como desfavorable.

En los actuales tiempos el clima laboral ha captado la atención de empresarios y jefes del área de personal, debido a que la percepción que tiene un individuo en base a su entorno, incide positiva o negativamente en logro y cumplimiento de sus funciones

Por lo tanto, en énfasis se busca diagnosticar la relación que guarda el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en el “Hotel las Vegas” de la ciudad de Jaén 2018, pues su política interna como toda empresa privada busca la satisfacción completa de sus clientes a través de los servicios ofrecidos, buscando la fidelidad en ellos.

En el Hotel Las Vegas actualmente no existe una atmósfera adecuada para realizar correctamente las funciones por los colaboradores, ya que existen ciertas dificultades en cuanto a las tareas que se realizan, puesto que existe conflictos entre los colaboradores del hotel, lo que ha generado según manifiesta el administrador, no permite lograr los objetivos planteados el hotel.

La insatisfacción de los trabajadores es otro de los factores que se manifiesta, lo que es parte de un clima laboral nefasto para la organización, esto se observa ya que muchas de las veces sus actitudes son negativas hacia los clientes, así mismo es manifestada su insatisfacción ante el puesto.

La presente investigación se fundamenta en una realidad problemática que se percibe en muchas instituciones nacionales e internacionales, cuando no se establecen normas, lineamientos, políticas a los cambios generados por la fusión de capital humano, provocando conflictos personales y laborales en el conjunto profesional; producto de estas diferencias falta de productividad y resultados en lo planificado, perjudicando la rentabilidad y el crecimiento económico de la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional.**

Mesa (2018) En su tesis “Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la universidad linda vista, en Chiapas, el propósito de estudio, fue determinar la relación entre el rendimiento de los trabajadores de la universidad Linda vista Chiapas. La investigación es de tipo practico, numérico y transversal. La muestra es censal ya que lo conformaron 100 colaboradores de la Universidad Linda Vista, Chiapas, se halló que existe relación directa significativa entre “clima laboral y rendimiento de los trabajadores ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ), respaldando argumentar que cuanto mejor este el clima laboral, mayor será el rendimiento de los colaboradores de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Otras comparaciones demuestran que el estatus laboral influye en la percepción del clima laboral (quienes reciben mejores beneficios reflejan una mejor atmosfera laboral), lo que permite concluir que el estatus laboral incide significativamente sobre la atmosfera laboral que se vive en la institución.

Zans (2017) En su tesis “Clima laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Tuvo como propósito caracteriza la atmosfera laboral, e estimar el rendimiento laboral que existe, al evaluar la dependencia que existe entre el clima laboral y el rendimiento laboral del talento humano de la institución, el enfoque es numérico con elementos del tipo categórico descriptivo - explicativo. La población de estudio estuvo conformada por 88 colaboradores, la muestra estuvo formada por 59 colaboradores la hipótesis planteada el clima laboral influye positivamente en el rendimiento de los colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. se concluyó que mejorar el clima laboral incidirá de forma directa en el rendimiento de los colaboradores de la casa de estudio.

Palomino & Peña (2016) En su tesis “Clima laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la compañía Collet en Cartagena durante el año 2017. El tipo de investigación es descriptivo y asociativo, el universo está compuesto por 97 trabajadores y la muestra es censal, concluyo que existencia de relación entre el clima laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la compañía privada. El tratamiento estadístico condujo a concluir que la mayor parte de subvariables poseen una significativa influencia sobre el rendimiento, resaltando aquellos concernientes a los propósitos, amistades interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Así mismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global.

Yokasta (2015), En su tesis “El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar El Rendimiento Laboral De Los Empleados Del Área De Caja De Las Agencias De Servicios Bancarios Banesco Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua” en la Universidad Carabobo: En su estudio Metodológicamente se utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las

técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Por ello, se concluye que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmósfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Finalmente, se aprecia con base en los resultados obtenidos que los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de la soltura necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

Monosalvas & Nieves (2015), “El Clima Laboral y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación desarrollada en Medellín, Colombia”. Esta investigación tiene por objetivo general validar las conclusiones que se han localizado en estudios hechos en diferentes naciones y sugerir un patrón diversificable dirigido a distintos modelos de organizaciones. Es un estudio cuantitativo y los resultados arrojan que hay un gran nexo a través de clima organizacional y satisfacción laboral.

Dadas las condiciones que anteceden, se ha aceptado este estudio como base para ser tomado en cuenta en la explicación de la problemática que se encuentran en las organizaciones referentes a su ambiente, asimismo que podemos tomar su planteamiento de solución en este tema.

Pérez (2014) en su investigación “El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” en la ciudad de Quito-Ecuador buscó determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES aplicando una encuesta en el mes de enero del 2014 a un total de cuarenta (40) funcionarios. Concluyó que un adecuado clima laboral, incrementa el desempeño laboral de los colaboradores del MIES. El tipo de investigación es relacional el diseño es no experimental, la población está constituida por 50 colaboradores la muestra es censal, el instrumento utilizado es el cuestionario, se concluyó que El valor  $X^2_t = 31,41 < X^2 = 1291,46$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )



y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, se confirma que, el mejoramiento del el clima laboral aumenta el rendimiento laboral de los colaboradores de la MIES.

Zenteno-Hidalgo & Durán (2014) en su investigación "Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral - Concepción, Chile", manifiesta que hay una preocupación de las empresas por el clima laboral ha sido creciente desde su concepción, pues se le atribuye impacto directo en el resultado de las métricas de las empresas. Su objetivo fue revisar conceptos implicados en la medición de clima laboral vinculados con prácticas de recursos humanos de alto desempeño. El estudio contiene las respuestas de 84 trabajadores a una encuesta de clima laboral para evaluar un modelo propuesto. Además de la importancia de los factores de clima en la predicción de variables de resultado, tales como la satisfacción, el desempeño y la motivación. Usaron técnicas estadísticas de análisis factorial y regresión logística. Concluyeron que los factores y dimensiones con las cuales la empresa agrupa y evalúa el clima laboral, además de ser muchos, no se ajustan a las propuestas teóricas encontradas durante esta investigación."

### **A nivel nacional**

Pastor (2018) En la tesis titulada relación que existe entre el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores administrativos de la compañía de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, tuvo como propósito determinar la asociación que existe entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, el tipo de estudio es propositivo, transversal, relacional, el diseño del estudio es no experimental, el instrumento utilizado es el cuestionario, el universo bajo estudio fueron 89 colaboradores la muestra es censal y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario se concluye que existe una relación directa entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se afianza la validez de la hipótesis general del estudio y se puede afirmar que, en tanto mejor sea la percepción del clima laboral, mayor será el rendimiento de los colaboradores administrativos de la compañía.

Trelles & Varas (2017) En su tesis correlacional entre el clima organizacional y el

rendimiento de los colaboradores de la agencia distribuidora de servicios y representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, 2017. El propósito del estudio es evaluar si existe relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, 2017. la población estuvo conformada por 26 trabajadores, los cuales todos fueron clasificados en la muestra, el instrumento utilizado es el cuestionario, se concluyó que no existe asociación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, donde la chi cuadrado es de 17.558, demostrándose así que en la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L un mejor rendimiento no es dependiente de un buen clima laboral.

Gallegos (2016) En su tesis clima laboral y su correlación con el rendimiento laboral de los empleados de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, el propósito fue “identificar el clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los empleados de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, tesorería, abastecimiento, patrimonio y gerencia” el universo está conformado por 60 empleados y la muestra es censal, el enfoque usado es cuantitativo, el método es inductivo, el tipo de investigación es explicativo, y el diseño de investigación es no experimental, el instrumento utilizado es el cuestionario, y concluyo que existe correlación entre el clima laboral y el rendimiento o profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los empleados que manifiestan que el clima laboral es promedio a su vez tienen un muy buen rendimiento laboral al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo viable elaborar una propuesta de mejora del clima laboral.

Espejo (2016) En su tesis “incidencia del clima laboral en el rendimiento laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2016, tuvo como propósito es determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín -2016. El método utilizado es descriptivo, explicativo, cualicuantitativo, el diseño es no experimental, el universo de estudio está conformada por 50 colaboradores y la muestra es censal, se concluyó que existe incidencia positiva y significativa entre el clima laboral y el rendimiento del personal ( $r_s = 0.789$ ) en la

Dirección Regional de Agricultura Junín – 2016. La incidencia es positiva directa. Lo que muestra que el clima laboral incide positivamente en el rendimiento laboral

Calcina (2015); en su investigación titulada "Clima laboral y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital Nacional Dos de Mayo 2012", Lima, estudio de tipo cuantitativo, determinaron el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral presente. Su población y muestra fue de 36 enfermeros. Se concluye que el clima laboral en su mayoría es regular en cuanto a premios, a nivel de conflictos asimismo es adecuada la estructura y calor. Así mismo la satisfacción laboral se debe a las infraestructura y materiales de oficina, beneficios que ofrece la empresa.

La presente pesquisa ha beneficiado a mi investigación ya que los hallazgos del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a fin de reflexionar sobre la situación, que permita diseñar y/o formular estrategias para mejorar las condiciones laboral que redunde en el clima organizacional y la satisfacción laboral que se evidencie en la calidad de atención brindada por el personal

Pineda, (2014) En su tesis, "factores predominantes del clima organizacional, las asociaciones interpersonales en los empleados de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral", tuvo como propósito identificar dimensiones que predominen en los colaboradores los cuales influyan en el rendimiento". Se utilizó una muestra de 20 individuos. Se utilizó como método el deductivo e inductivo; para el acopio de los datos se utilizó las encuestas y el Test de personalidad. Según los hallazgos la mayor parte de personas tienen malas relaciones con sus compañeros, mínima comunicación, inadecuado liderazgo, desconocen los objetivos y valores, así mismo falta de superación y promoción, carecen de motivación, lo que genera un clima desfavorable.

Sánchez (2014) en su tesis "Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2014, Tarapoto – Perú"; determinó la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en 64 trabajadores de salud de las microrredes analizadas. Percibieron un nivel promedio de clima laboral en el 64% de ellos y un clima laboral alto en el 36% de los encuestados; además, ningún trabajador de salud observa un clima laboral que este en un nivel bajo. Por lo tanto, según la percepción de los trabajadores, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima laboral.

## **A nivel Local**

Abanto & Rojas, (2018), En su tesis “Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Subgerencia De Ordenamiento Territorial Y Catastro De La Municipalidad Provincial De Cajamarca 2018” en la Universidad Privada del Norte ; teniendo como Objetivo general determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, metodológicamente corresponde al diseño de investigación No experimental Transversal de tipo descriptivo-correlacional, como población se tuvo a los 20 colaboradores, para la medición de las variables se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario conformado por 21 ítems para Clima Organizacional y 13 ítems para Desempeño Laboral para ser medidos con una escala de Likert, debidamente validados, al obtener mediante el Alfa de Cronbach una fiabilidad de 0.899 para la variable Clima Organizacional y de 0.799 para la variable desempeño Laboral, El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio del software SPSS en su versión 25. Para comprobar la relación del Clima organizacional en el Desempeño Laboral, se aplicó la prueba de d de Somers donde se obtuvo una significancia aproximada (sig. Aprox = 0.002) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.

(Bardales (2018), En su tesis “Estrategia De Clima Organizacional Para El Mejoramiento Del Desempeño Laboral En La Empresa La Gran Favorita Eirl-Jaen-2018” en la Universidad Señor de Sipán: Cuyo objetivo es implementar estrategias de Clima Organizacional para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa. Se considera una población de 10 personas como promedio, y una muestra representativa de 9 colaboradores, a quienes se le aplico la encuesta Después de recaudar los resultados se procedió a realizar el análisis correspondiente, donde se llegó a demostrar la validez de la hipótesis y establece que “la estrategia de clima organizacional ayuda al mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018”. La Conclusión principal es lograr diagnosticar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que existe dentro de la empresa La Gran Favorita EIRL. Y de esta manera se podrá mejorar el clima laboral de la empresa logrando que los trabajadores se preocupen en

realizar un buen desempeño laboral, siendo trabajadores motivados y totalmente identificados con los objetivos de la organización. La vinculación que hay entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL. Es elevada y lo podemos analizar a través de nuestros gráficos, entonces podemos manifestar que si logramos mejorar el clima organizacional se mejorara el desempeño laboral esto incluye los métodos que se utilicen y así la empresa logre un crecimiento significativo.

Fernández & Ibáñez, (2018 ), En su tesis “Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada Isaac Newton, Cajamarca 2018” en la Universidad Privada del Norte, con respecto al objetivo general tenemos que del total de los 51 colaboradores, todos presentan distintas formas de relación entre el clima Organizacional y el desempeño laboral. La investigación confirma la hipótesis propuesta, en tal sentido existe una relación positiva baja a entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Isaac Newton Cajamarca 2018. La prueba estadística de Correlación de Spearman para variables ordinales expresa  $r = 0.343$  y la significación aproximada (Sig Aprox = 0-015). Además, de los 51 encuestados el 58.7% de los colaboradores opinaron que la mayoría de las veces sí hubo clima organizacional en la I.E.P. Isaac Newton, de ellos el 49.2% de los colaboradores opinaron que siempre hubo desempeño laboral en la I.E.P y solo el 1.6% de los colaboradores opinaron que algunas veces sí, algunas veces no, hubo desempeño laboral en la I.E.P. Mientras que el 1.6% de los colaboradores opinaron que la mayoría de las veces no hubo clima organizacional en la I.E.P. Isaac Newton y la mayoría de las veces sí se presentó desempeño laboral. Después del análisis de la investigación se pudo concluir que existe relación entre las variables.

(León, 2016) En su tesis “El Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Del Personal Del Área De Desarrollo Social De La Municipalidad Provincial San Miguel, 2016.” En la Universidad Privada del Norte : Concluye que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial San Miguel de la provincia de San Miguel, en el año 2016, considerando que para determinar la relación se aplicó de somers ( $P = 0.037$ )( $\alpha = 0.05$ ). Por lo tanto existe evidencia para afirmar que existe relación entre ambas variables. La Investigación es un estudio descriptivo – correlacional, la población y muestra estuvo

conformada por los 12 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente, previamente validados a través del Alpha de Cronbach, con una fiabilidad de 0,811 respecto a Clima Organizacional y 0,867 referente a Satisfacción laboral, además también se realizó la validación por un profesional experto en investigación. Permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.420, siendo la correlación significativa al nivel 0.01. Además, observamos que el personal tiene un alto grado de identificación con la institución y autonomía para realizar su labor municipal.

Díaz (2016) realizó una investigación denominada “Políticas organizacionales asociado al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Plaza Vea” de la ciudad de Jaén“ 2017. El propósito de la investigación fue evaluar las políticas organizacionales y la relación entre el desempeño laboral en la empresa Metro. Aplicó una encuesta a los trabajadores basada en los factores del desempeño laboral para así poder determinar si influye en su desempeño laboral. Llegando a la conclusión que la hipótesis afirmativa es que si guarda relación y así se propondrá las políticas correctas organizacionales para mejorar los inconvenientes y así garantizar un excelente desempeño laboral.”

El beneficio de la presente investigación es que nos mostro el diagnóstico sobre el estado de las empresas y la preocupación que tienen por mejorar el rendimiento de los trabajadores, esto nos permitirá identificar los puntos importantes que se deben tener en cuenta para aumentar el desempeño de los empleados, estudio a tomar en cuenta para poder lograr el incremento de productividad en los colaboradores del Consorcio mencionado.

Panta (2015) en su tesis “Análisis del clima laboral y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Cristo Rey de la ciudad de Jaén“, determinó si existe relación entre las variables de estudio en el caso de la plana docente del Consorcio Educativo “CRISTO REY”. Se estableció a que por medio un cuestionario y entrevistas se recopila información del personal de la institución educativa. Se concluyó que uno de los indicadores es la falta de interés por la alta directiva para que se genere un adecuado clima laboral y así esto influya en su buen rendimiento laboral y que sean muy eficientes.

El beneficio de esta investigación es demostrar que si existe relación entre clima laboral y desempeño laboral; asimismo si la alta directiva no tiene interés en el ambiente laboral, no existirá cambios dentro del ambiente de trabajo lo que va a generar baja productividad en los colaboradores.

(Orosco & Chávez, 2014), En su tesis “El Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En Las Empresas Hoteleras De Cuatro Estrellas En La Provincia De Cajamarca Período 2014” en la Universidad Privada del Norte, concluye: que los resultados se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, del tipo de nivel descriptivo, con una población de 157 trabajadores, aplicándose un muestreo probabilístico quedando conformado por 112 trabajadores. Los mismos que fueron presentados en gráficos y tablas estadísticas con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que existe una relación directa y significativa entre el Clima laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores de empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. La misma que se evidenció a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0,749, presentando una significancia de 0,00. Además se identificó que un 77,7% (87 empleados) están satisfechos con el Clima laboral de sus empresas; al mismo tiempo determinó que un 50,9% (57 empleados) están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Clima Laboral:**

##### **Definición**

Méndez (2008, p.89) señala que “es el ambiente promovido por emociones de los individuos de una organización, el cual se relaciona con su motivación”. En la medida que se analiza y describe una empresa, concerniente a sus procesos y estructura, es factible también determinar distintas dimensiones que perciben los individuos del ambiente laboral en el que actúan.

Gan (2007 p.59) refiere los siguientes componentes del clima laboral:

- a) Los aspectos físicos y la prevención en el trabajo.
- b) La remuneración.

- c) El diseño del puesto
- d) Procedimientos, procesos y facilitadores.

Chiavenato (2009) refiere al Clima Laboral como el ambiente interno entre los colaboradores de una empresa, la cual está relacionada con el nivel de motivación de los mismos. El clima Laboral se refiere a los aspectos organizacionales que estimulan diversas motivaciones en sus empleados. Es así que el clima laboral se torna favorable si este satisface necesidades individuales e incrementa la moral, por el contrario, es desfavorable si se frustran sus necesidades. (pag.56)

Martínez (2008, p.49) señala que el clima laboral determina como un individuo percibe su trabajo, producción y satisfacción y tiene ciertas características como:

- a) Se configuran variables situacionales particulares.
- b) Sus elementos varían, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- c) Puede cambiar.
- d) Basado en características externas tal como se percibe.
- e) Difícil de describirlo con palabras, pero si se pueden identificar de forma fácil.
- f) Influye en el comportamiento de los empleados.

Martínez (2008) asume que “el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”.

Se resalta los siguientes elementos:

- a) Es referido a las características del ambiente de trabajo.
- b) Lo que percibe directa o indirectamente el individuo del medio ambiente.
- c) Repercute en el comportamiento laboral.
- d) Interviniente entre el sistema de la organización y el comportamiento individual.
- e) Son características permanentes, siendo estas diferentes entre organizaciones.
- f) El clima se origina por la influencia de diversos factores.

De igual manera sostiene que la salud emocional en general y factores como normas, valores y actitudes, señalados bajo la percepción del individuo, determinan el clima



laboral. Así mismo refiere que es general, como también se presenta en áreas de la misma organización, denominándose microclima.

Según Marchant (2005, p.12) “cuanto más satisfactoria es la percepción del clima laboral, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor”. Esto quiere decir que cuanto mejor sea el clima laboral y este sea percibido así por los colaboradores las funciones serán realizadas con efectividad.

Según Goncalves (2000, p.56) señala que al conocer el clima laboral, esto genera retroalimentación acerca de los procesos determinantes del comportamiento en la organización, lo que permite desarrollar cambios en las conductas y actitudes de los individuos; así como también en el diseño organizacional u otro subsistema.

El obtener esta información pone de manifiesto como el clima laboral incide en el comportamiento de las personas mediante sus percepciones de la realidad, estableciendo niveles de productividad y motivación laboral. Así mismo permite intervenir en el diseño o rediseño de la estructura de la organización, de los cambios en su entorno interno, programas de motivación, mejora de la comunicación, etc.

De igual forma se aprecia que el ambiente laboral que experimentan los empleados se relaciona con su comportamiento, de ser así influye en el comportamiento y efectividad de la empresa, así como en la relación con la comunidad vinculada.

Tomando como referencia pasada; Gibson, Ivancevich y Donnelly (1992) lo definen como, “el resultado de la interacción de la conducta de personas y grupos (.....) que los empleados perciben y que se supone es una fuerza para influir en la conducta de los mismos o el grupo de características que describen una organización”. (p.85)

Estos autores refieren también que el clima influye en el desempeño, motivación y satisfacción laboral. Así mismo ponen de manifiesto que cuando un ambiente es estable la inversión es a largo plazo; por lo que los gerentes deben ser conscientes de que el medio donde se desarrollan las actividades, es considerado activo de la empresa, por lo tanto, hay que valorarlo. Les menester señalar que el clima es bueno cuando ese está

haciendo algo útil, que promueve un sentimiento de valor individual.

Davis & Newstrom (1993, p.36) sostienen que, los elementos que contribuyen a fomentar un clima favorable son: liderazgo eficaz; nivel de confianza; comunicación en todo sentido; utilidad del trabajo, equitativas recompensas; presiones moderadas, burocracia y estructura de la empresa, y por último la actitud del colaborador.

### **Funciones del Clima Laboral:**

García (1995) marca límites, promueve identidad en los individuos, compromete, mantiene estable y unida la organización, señala normas, pautas, guía y controla comportamientos de los individuos.

### **Variables que influyen en el Clima Laboral:**

- a) Características individuales: son las actitudes, necesidades e intereses que un individuo trasfiere a una empresa, diferente a otros individuos, siendo distintas sus motivaciones.
- b) Características del trabajo: inherentes a las funciones que desempeña el trabajador, las cuales satisfacen o no sus expectativas individuales.

Como lo manifiesta el autor, “Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.”

Ferraro (1995, p.26) menciona que “una de las variables que afectan a los colaboradores en un departamento son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas individuales sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la institución”. Así también sostiene que el clima laboral se mide mediante encuestas dirigidas a los colaboradores de forma general o específica; existiendo también diferentes instrumentos y métodos para medirla; es así que la mayoría coincide en que es necesario medir las variables en dos: la primera medir el clima organizacional actual, la segunda como debería ser. La brecha encontrada es de utilidad para determinar problemas y tomar medidas correctivas.

### **Factores del Clima Laboral**

Mejía (2010) refiere que existen factores que inciden en el clima laboral; estos factores

descritos son los que se tomarán como referentes para describir el clima organizacional en la presente investigación, los cuales son:

**a) Factor: Comunicación**

Son los aspectos que se relacionan con la expresión de lo que se percibe del trabajo, y lo efectivo de la comunicación para desarrollar normalmente las funciones.

Esto significa que la efectividad de comunicación que existe entre trabajadores depende del grado de relación entre los diferentes áreas y niveles de la organización.

**b) Factor: Liderazgo**

Manera como es dirigida la empresa y cómo es percibida la relación entre jefe y subordinado, así como los diferentes estilos aplicados para coordinar al personal y las tareas.

Esto significa que el líder debe tener la capacidad de involucrar a los empleados con el desarrollo y crecimiento de la empresa a través de orientaciones, estrategias o empleando mecanismos que ayuden a una vinculación más efectiva entre trabajo - empleado.

**c) Factor: Relaciones Interpersonales.**

En esta dimensión nos da a entender que el grado de confianza entre trabajadores es vital debido que conlleva a desarrollar un buen clima laboral.

**d) Factor: Desarrollo Personal y Profesional.**

Pone visible la percepción de los trabajadores en cuanto al crecimiento y desarrollo en el interior de la empresa.

Nos da a conocer que el empleado quiere estar en constante aprendizaje tanto en lo personal y profesional, para ello la entidad debe emplear sistemas o mecanismos para adiestrar al RR.HH.

**e) Factor: Identificación con la Institución.**

Es la identificación y actitudes del colaborador con la organización. En este se mide el vínculo y la identificación que el individuo tiene con la organización.

**f) Factor: Estabilidad laboral.**

Esto hace referencia a la permanencia de un empleado en un determinado trabajo.

**Factor: Remuneración**

Cuando el individuo se siente adecuadamente remunerado a su entorno. Esto define si el trabajador se siente cómodo con el monto percibido por la organización.

**g) Factor: Orientación a la Calidad**

Considerado como el nivel de calidad al desarrollar los procesos. Este factor mide si el producto o servicio durante su proceso o desarrollo fue o no de excelencia.

**h) Factor: Condiciones Ambientales**

Percepción que tiene el colaborador de las condiciones o el ambiente donde se desarrolla las funciones derivadas del trabajo.

**Tipos de Clima Laboral:**

Likert (citado por Robbins, 1998, p.56) existen los siguientes tipos:

**a) Autoritario, constituido por:**

**Autoritarismo Explotador:** existe escasa confianza entre el jefe y subordinados. Las decisiones se toman en el ápice estratégico. Los individuos laboran y perciben un clima tenso, con insuficientes recompensas, predominando la desconfianza y el miedo al interactuar los jefes con los del nivel superior, la comunicación se realiza directamente y con instrucciones específicas.

**Autoritarismo Paternalista:** se promueve cierta confianza entre los jefes y empleados; aunque la toma de decisiones es tomada en el nivel superior, en ocasiones las decisiones son tomadas por niveles inferiores. Los castigos, así como las recompensas son más utilizados para motivar a los individuos. En este la gerencia juega con las

necesidades de sus colaboradores, dando la impresión que es un ambiente estable en el que trabajan.

**b) Participativo, conformado por:**

**Participativo – Consultivo:** la gerencia confía en sus trabajadores; las decisiones son tomadas por los superiores, así como también los empleados lo pueden realizarlo en los niveles inferiores. Para motivar a los empleados, usan los castigos y recompensas ocasionalmente; se satisface sus necesidades de estima y prestigio, existiendo interacción entre jefes y subordinados. Se percibe un dinámico ambiente y la administración busca lograr sus objetivos; y la comunicación es descendente.

**Participativo en Grupo:** La gerencia confía plenamente en sus trabajadores, las decisiones son tomadas equitativamente en toda la empresa, la comunicación fluye efectivamente en todas direcciones. Se motiva con la participación y el debate, así como también porque se establecen objetivos y mejoras para realizar el trabajo. Se forman equipos para alcanzar los objetivos que se han establecido en la planificación.

**Procesos que intervienen en el Clima Laboral:**

Brunet (1999) señala agentes externos relevantes que influyen en el clima laboral los cuales son:

a) Agentes Internos: como la relación y confianza que ejercen los directivos de la organización, los que señalarán las responsabilidades y necesidades o requerimientos de los empleados para aplicarlos en el desarrollo de los procesos administrativos.

b) Agentes Externos: se debe profundamente conocer la influencia de estos agentes como los amigos, familia, etc., quienes pueden ejercer influencia desfavorable en los trabajadores y este en el cliente, quien es lo más importante para un negocio. Así también se debe tener en consideración a los competidores, quienes son referentes que se deben analizar y conocer.

**Características del Clima Laboral:**

Las características presentes en una empresa, promueven un específico comportamiento, siendo este importante en la motivación de los individuos y en su

personalidad en el interior de ella. El comportamiento tiene consecuencias en la satisfacción, productividad, adaptación y rotación en los colaboradores.

Estas características son:

- a) Es permanente.
- b) Impacta en el comportamiento de los empleados.
- c) Disminuye el nivel de identificación y compromiso de los individuos.
- d) Afecta las actitudes y comportamiento de los colaboradores.
- e) Se ve afectado por diversos factores estructurales, como el estilo de dirigir, políticas, sistema de despidos, etc.
- f) Rotación y ausentismo elevados, lo que puede ser un indicador de un mal clima laboral.

Chiavenato (2009) indica dos características:

- a) Los individuos se sienten bien con ellos mismos; se relacionan bien con otras personas enfrentando las dificultades y circunstancias de la vida diaria, la cual se relaciona con la motivación de los colaboradores; cuando es elevada la motivación, el clima es elevado. Así también si la motivación baja, el clima tiende a disminuir, caracterizándose por insatisfacción laboral, estados de desinterés, desidia, entre otros; pudiendo llegar a casos extremos caracterizado por la conformidad y hasta siendo agresivos con sus compañeros; haciendo huelgas y manifestaciones en contra de la organización; manifestándose que el clima laboral se encuentra relacionado con el nivel de motivación.
- b) El clima laboral en una organización, señala la influencia del ambiente laboral sobre la motivación, de tal forma que las cualidades o propiedades del ambiente que perciben sus miembros influye en su conducta. Cuando existen situaciones que satisfacen las necesidades de los colaboradores el clima laboral es favorable, influyendo efectivamente sobre la motivación de los individuos y que a la vez es influenciada por este; existiendo retroalimentación o reciprocidad entre la motivación de los individuos y el clima laboral.

### **Importancia del Clima Laboral**

Chiavenato (2009) afirma que “el objetivo final que se busca con el clima laboral es

explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales”. Conocer los factores que promueven el incremento de la moral es importante, ya que permite desarrollar acciones que aumenten la motivación de los individuos.

### **Dimensiones medidas por el clima laboral**

Litwin & Stringer (1968) conceptualizaron al clima laboral bajo la perspectiva perceptual. En su teoría explican aspectos de la conducta de las personas que trabajan en una organización a través de conceptos de motivación y clima. Describen los determinantes situacionales y ambientales de mayor influencia y postulan la existencia de nueve dimensiones cada una relacionada con ciertas propiedades de la organización, tales como Estructura, vinculada a las reglas de la organización, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones (canales formales en la organización); Responsabilidad, percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, compromiso con el trabajo, decisivo y exigente por sí solo; Recompensa, estímulos por el trabajo bien hecho (premio por encima del castigo). (p.46).

Brunet (1987) coincide en algunas dimensiones con Litwin y Stringer, pero enfatiza 11 dimensiones desarrolladas por Pritchard y Karasick. Estas son Autorealización, grado de libertad que tiene el trabajador para tomar decisiones y solucionar problemas; Involucramiento Laboral, nivel de colaboración entre los colaboradores en apoyo material y humano; Supervisión, atmosfera social y de control dentro de la organización; Comunicación, que se da en todas las áreas de la empresa para un mejor trabajo en equipo. consignas y políticas emitidas y que afectan directamente el ejercicio de una tarea; Condiciones Laborales, forma en que se remunera a los trabajadores (salarios, beneficios sociales, etc.). (p.125).

### **Desempeño laboral**

#### **Definición**

Mondy y Noe (2005,p.56) definen el "desempeño como la evaluación de un trabajador, cotejando sus acciones presentes o pasadas, con la normativa instituida para su desempeño. El proceso de evaluación involucra la evaluación y revisión del desempeño individual o de equipos".

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador para el alcance de los objetivos fijados y en concordancia con Milkovich y Boudreau (1994) el desempeño laboral tiene una serie de tipologías individuales: capacidades, necesidades, cualidades y habilidades etc., que interactúan con la organización y el trabajo ocasionando conductas que influyen los resultados (p.67)

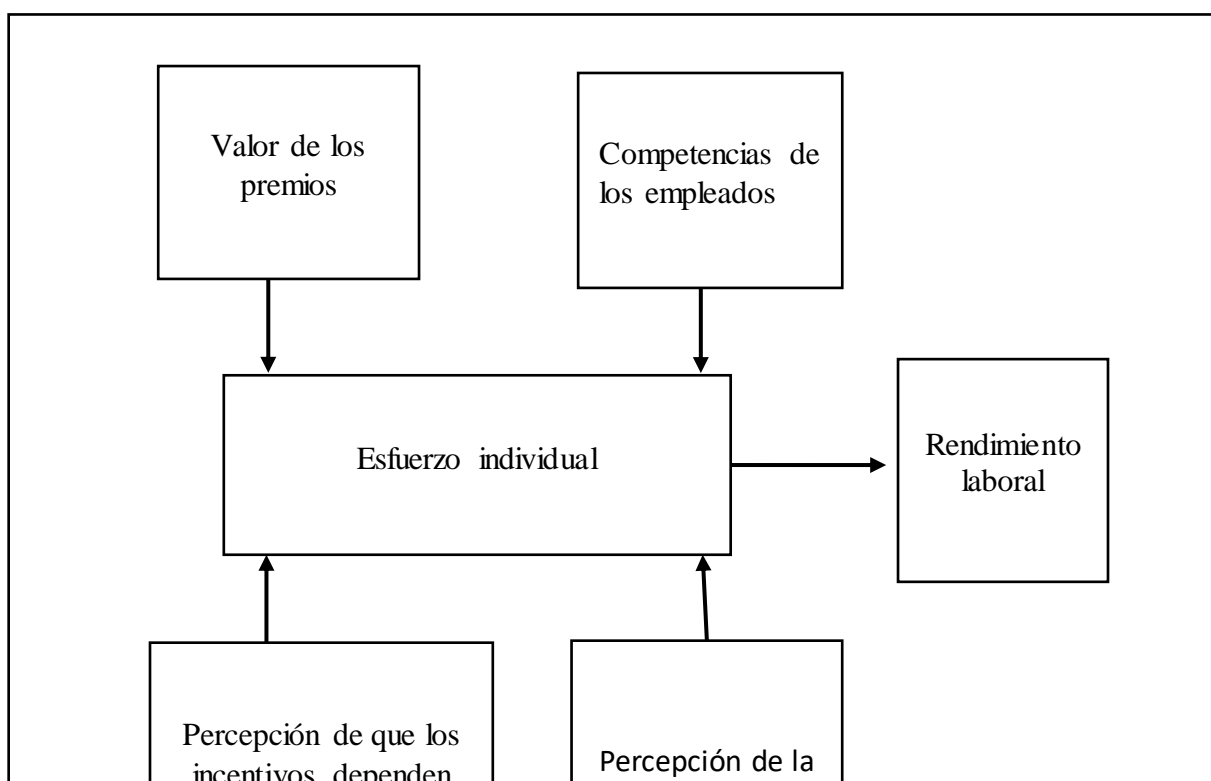
Aguirre (2000) por otro lado, define a esta variable "como un procedimiento sistemático y estructural evalúa, mide e influye sobre comportamientos y atributos del trabajo, así como el grado de ausencia, con la finalidad de descubrir en qué medida un trabajador es productivo".(p.48).

### **Que medir en el desempeño laboral**

El propósito esencial de la organización por lo general, se enfoca en la aproximación, la valoración y el seguimiento de cuatro aspectos primordiales. Los resultados y propósito finales de una organización anhelan lograr en un definido tiempo. El rendimiento es la conducta o los mecanismos instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica.

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

El rendimiento humano en la organización está supeditado a varios componentes tales como. El valor de las distinciones y la perspicacia de que éstas dependen de la voluntad que definen la medida del esfuerzo propio que él está dispuesta a hacer.





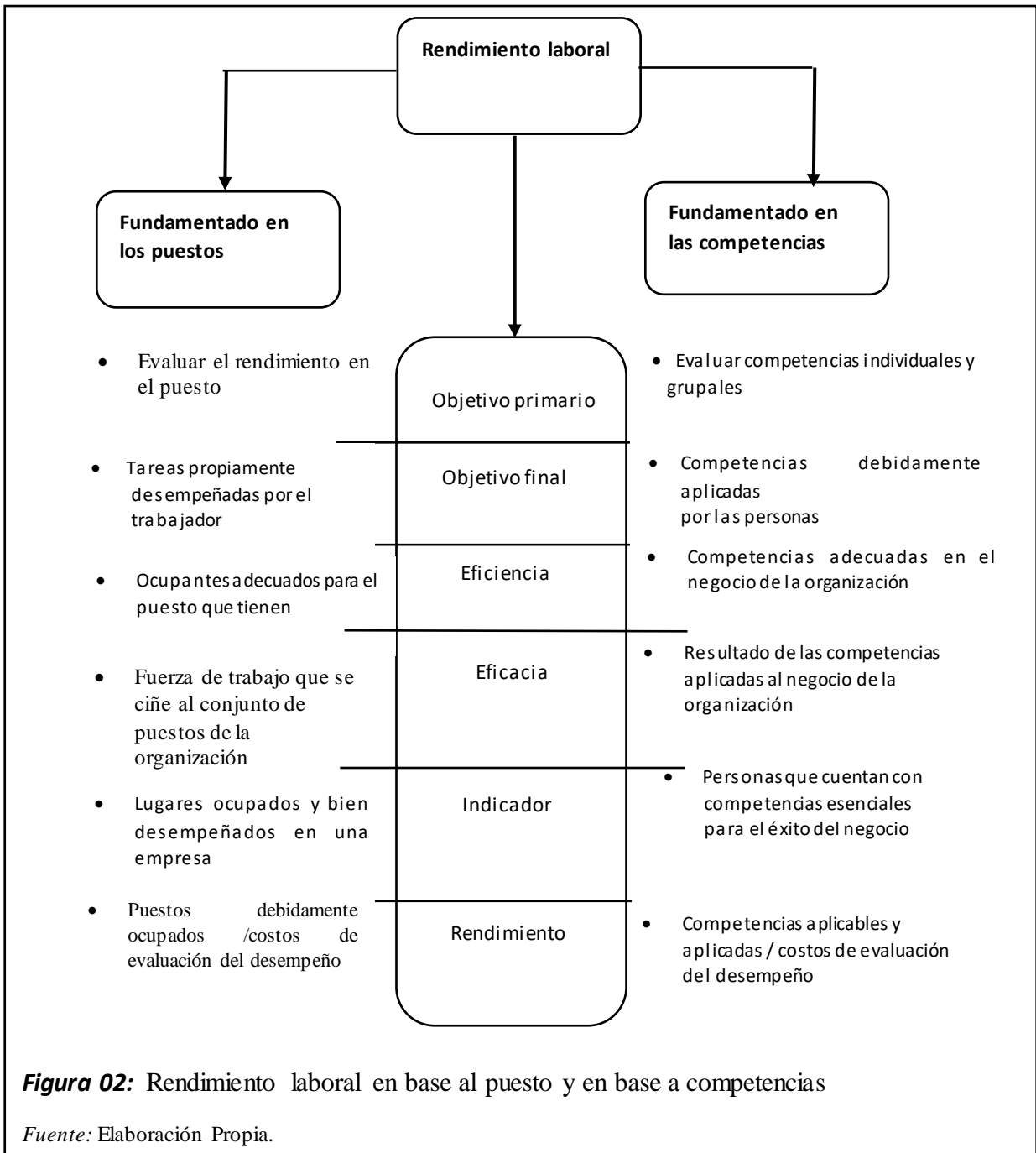
***Figura 01:*** Factores que influyen en el desempeño laboral

*Fuente:* Elaboración Propia.

**Aplicación del modelo de gestión del talento humano fundamentado en competencias Chiavenato, Idalberto (2008).**

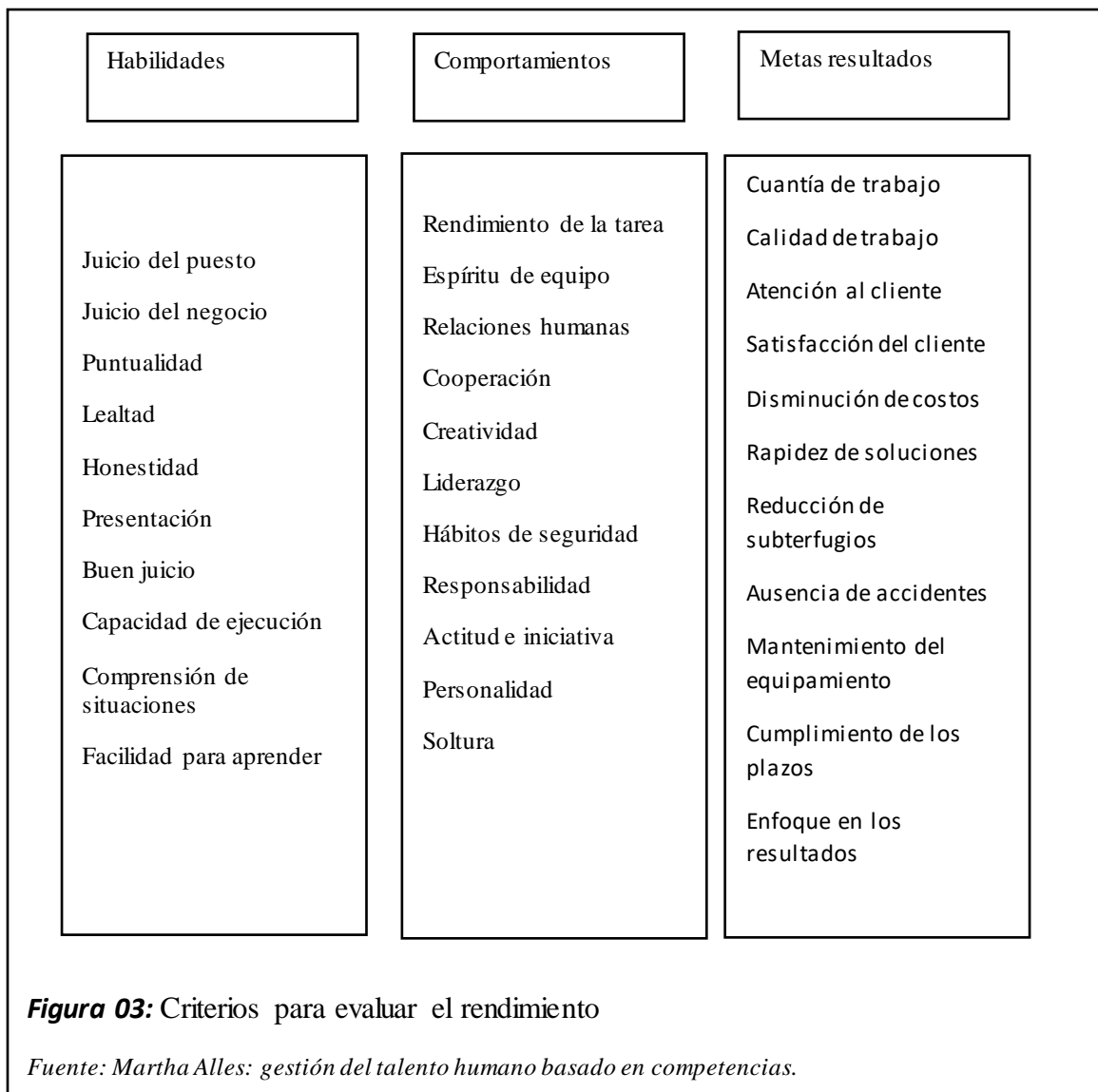
**Desempeño laboral fundamentado en el puesto y en base a competencias**

El rendimiento laboral se mide, en el lugar de trabajo que ocupa el colaborador o en las competencias que coadyuvan a la compañía para generar al éxito de ésta, a continuación, se ilustran en la figura siguiente.



## Criterios para evaluar el desempeño

Los juicios notables y primordiales para examinar el rendimiento de los empleados son las habilidades, comportamientos y metas y resultados, de elección y valoración la compañía. Así, los empleados que alcanzan mejor rendimiento en su labor son aquellos que alcanzan valoraciones más altas en estos componentes, sin interesar el lugar donde laboran que ocupan. El número de componentes de la valoración cambia según los propósitos de cada organización, pero, en general, se sitúa entre 5 y 10 elementos. La figura original los juicios que las empresas suelen usar para la evaluación.



## **Métodos convencionales de examinar el rendimiento según Chiavenato, Idalberto (2008,p.67).**

A continuación, se estudiarán cada uno de ellos:

### **Escalas graficas:**

Este método está estribado en un cuadro de dos ingresos, en que las filas muestran los componentes examinan las columnas e indican los niveles de examinación del rendimiento. Los componentes de evaluados son los juicios acertados o indicadores básicos de evaluación del desempeño de los empleados. El primer paso de los procedimientos de elección y determinación de los elementos de valuación de rendimiento de desempeño y mecanismos de comparación cercioramiento del rendimiento laboral.

### **Modelo de Evaluación por selección forzada:**

Para descartar la insignificancia, la publicación y la imparcialidad (aspectos característicos del método de escala grafica), apareció el sistema de elección coactiva. Equivale en evaluar el rendimiento de los colaboradores por medio de bloques y términos que caractericen un enfoque definido en caracteres de la conducta del empleado (Chiavenato 2008, p.75)

### **Investigación de campo:**

Es uno de los sistemas pasados más integrales de evaluación del rendimiento. Se fundamenta en la premisa de obligación de cumplir con lo encomendado en línea y función de apoyo, en el procedimiento de valoración del rendimiento, se agencia de entrevistas con un perito de evaluación (staff) y los estrategas de (línea) para, en forma total evaluar el rendimiento de los respectivos colaboradores.

### **Método de los incidentes críticos:**

Es un sistema de valuación pasado del rendimiento bastante modesto centrado en las en las características extremas (incidentes críticos) que personifican el rendimiento muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). El sistema no se ocupa del rendimiento normal, sino de los resultados positivos o negativos excepcionales. Cada elemento de valuación de rendimiento se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fuerzas y las fragilidades de cada colaborador.

## **Métodos modernos de evaluación del desempeño.**

Las limitaciones de los sistemas pasados de evaluación del rendimiento llevaron a las empresas a emprender ideas nuevas e innovar. La autoevaluación y la autodirección de los empleados, una mayor inclusión de los empleados en su propio pronóstico del crecimiento personal, un enfoque a largo plazo y en el desarrollo constante del rendimiento laboral.

### **Evaluación participativa por objetivos (EPPO)**

Este método que se amolda con una alta asociación y un panorama versátil. Hoy la evaluación colectiva en base a propósitos en consenso y deliberada inclusiva incentivadora. Ahora surge una nueva evaluación que obedece a seis pasos.

El registro de las metas deliberadas es el primer paso que se debe dar.

Un objetivo es un anuncio de resultado que se desea conseguir dentro un establecido tiempo. El objetivo se prepara de manera conjunta a través de un acuerdo entre el empleado y el gerente

La responsabilidad del talento humano de para conseguir los fines que se establecen de forma mancomunada.

Es indispensable que el evaluado de manera consentida de su aceptación de los propósitos, así como se responsabilice de alcanzarlos.

El gerente tiene que asignar los recursos necesarios para que se puedan alcanzar los propósitos establecidos.

En razón de los objetivos acordados y una vez obtenido el compromiso del empleado, se determina los recursos para poder lograrlo de manera efectiva.

El desempeño.

Es el comportamiento del empleado que especifica la disposición de lograr e alcanzar los propósitos formulados. El rendimiento constituye la acción del empleado que elige para lograr los propósitos

El monitoreo.

Perenne de los resultados y su cotejo con los propósitos significa probar el costo/beneficio que tiene inmerso el proceso.

La realimentación intensiva y la evaluación continua conjunta

Con muchos datos de vuelta y, sobre todo, ayuda de la información para minorar las discrepancias e aumentar las solideces.

### **La evaluación del desempeño de 360°.**

Se refiere a la coyuntura que rodea a cada empleado en la empresa. Consiste en una evaluación en rueda de todos los órganos que rodea al empleado. De esa manera los directivos y los propios colegas de trabajo y operarios, y clientes externo e interno, proveedores y todas las personas que están en el entorno del empleado. Es una forma eficaz de evaluación por que produce datos veraces que vienen de diferentes partes. La evaluación de 360° suministra condiciones donde el empleado se amolde y ciña en diferentes demandas que le atribuye su contexto de trabajo o sus diferentes posiciones.

### **Aplicaciones de la evaluación del desempeño.**

El examen del rendimiento del empleado tiene diferentes aplicaciones y objetivos:

Procesos para adicionar a las personas. El examen del rendimiento sirve como recurso para el registro de destrezas, con el fin de conformar la base de datos de talentos y previsión de recursos humanos procesos para colocar a las personas. Suministra datos concernientes a la forma como los empleados se articulan y se identifican con sus puestos actividades y competencias

Procesos para incentivar al talento humano. Indican si los empleados tienen buena actitud y son recompensados por la empresa. Coadyuvan a la organización a tomar una decisión de quien debe ser condecorado como recibir incrementos de remuneración, asensos o quien debe ser despedido de la empresa procesos para desarrollar a las personas. Señala las fortalezas y debilidades de cada colaborador, que colaboradores necesitan aprender y los resultados de las actividades y tareas de entrenamiento.

Procesos para retener a las personas. Muestran el rendimiento y los resultados conseguidos por los empleados de la empresa.

Procesos para evaluar a las personas. Brinda retroalimentación a los colaboradores respecto a su rendimiento en su trabajo.

### **Control del desempeño laboral**

López (1988,p.87) explica que para efectuar el control se necesita de una previa información referida a las condiciones del trabajo y del trabajador. Una investigación al respecto nos facilitará la información necesaria para valorar aquellos factores que condicionan el desempeño de unas actividades, relacionadas con las habilidades, capacidad, conocimiento, motivaciones y necesidades del elemento humano que repercute en sus rendimientos, para evaluar en base a la observación de hechos.

Conociendo la actividad y su contenido, sabemos que indicadores de control o criterios debemos formular para evaluar unos rendimientos. Estos criterios irán orientados hacia los conocimientos, habilidades, actitudes y esfuerzo del trabajador que desempeña esa tarea concreta, dependiendo del rol que asuma en su realización. En este control de desempeño se debe tener un conocimiento de la definición del puesto de trabajo, el contenido funcional y de la descripción de factores que vamos a valorar en la persona. Todo ello con relación a la actividad que realiza.

### **Mejoramiento del desempeño laboral**

Según Mcadams (1998) mejorar el desempeño de los colaboradores de una organización se puede hacer de manera individual y a través de grupos.

**A través de la mejora individual:** la mayoría de los directivos piensan que una adecuada compensación individual es su principal herramienta de mejora del desempeño, el enfoque de abajo-arriba es el principal objetivo de los planes de compensación individual, se asume que la suma de las mejoras del desempeño individual dé como resultado mejoras en la organización. Pero el autor Macadams está en desacuerdo pues mantiene que hay más caminos para llegar a una mejora del desempeño a nivel organizativo.

**A través de la orientación al grupo:** la competitividad impone que todos los empleados se impliquen en la consecución del éxito de un negocio y así se requiere que

todos conozcan, entiendan, se dirijan y actúen hacia los objetivos que determinan el éxito de una organización. El objetivo de la orientación al grupo es crear un entorno que desate la creatividad de los empleados. Cuando se canaliza en una dirección clara y dentro de procesos atractivos, esa creatividad se convertirá en uno de los elementos competitivos más eficaces de la organización.

### **Definición de términos básicos**

**Clima laboral:** Para Chiavenato (2009) el clima laboral hace referencia al ambiente existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

**Desempeño laboral:** Faria (1995); es la conducta que el colaborador muestra ante una asignación de una tarea o actividades, y se mide mediante tiempos establecidos de entrega y acorde a la evaluación que realiza la empresa.

**Liderazgo:** Capacitación continua para ejercer un liderazgo profesional y humano.

**Motivación:** Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psíquicos que se vinculan fuertemente con el crecimiento del ser humano, también es la reacción ante determinada situación.

**Trabajo en Equipo:** abarca el aspecto psicológico del trabajador para que actúe en forma eficaz y con compañerismo. Significa entonces que se trabaja en equipo; haciendo cada uno lo que le corresponde, pero la meta es común.

### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Bernal (2013), menciona que toda investigación está encaminada a la resolución de algún problema, por lo que es necesario justificar, o exponer aquellos motivos que merecen la investigación. Así mismo debe determinarse su dimensión para conocer su viabilidad. (p. 106).



se demuestra que el ámbito en donde se desarrolla profesionalmente el recurso humano es predominante para lograr un efectivo desempeño laboral, por lo que las empresas representados por Recursos Humanos tienen que trabajar en este aspecto en todas las áreas de la organización, implementando nuevas estrategias y lineamientos para lograr el objetivo, de esta manera originar rentabilidad en sus organizaciones. Este estudio destaca que se dan muchos conflictos en empresas consorciadas con diferentes políticas y la importancia de crear tácticas que ayuden a la solución de estos problemas es vital.

**Económico:** desde el punto de vista económico, el presente estudio permitirá incrementar los ingresos en el hotel las vegas, manteniendo una mayor estabilidad competitiva en el mercado de tal manera que los propietarios, colaboradores y clientes gozarán de mayores beneficios.

**Teórico:** este estudio se ayudará en las distintas hipótesis, las cuales nos posibilitarán un buen entendimiento sobre el tema de investigación, como también será el mejor soporte para proyectar estrategias enfocadas a renovar y mejorar el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.

**Metodológico:** Este estudio es Descriptivo Correlacional y el diseño es no experimental transeccional; porque estudiaremos a los colaboradores en su ámbito real, con un enfoque cuantitativo. Para definir las propuestas emplearemos la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta para conseguir información.

Nuestro estudio ayudará a empresas que se asocian y conviven con los mismos conflictos, avalados por nuestros instrumentos de información con respaldo de un experto administrativo.

Asimismo, se le entregará a la organización los resultados obtenidos de la medición del clima laboral, el nivel de desempeño laboral y el impacto que tienen ambas variables dentro del consorcio.

**Social:** Se beneficiará la empresa y los colaboradores porque se van a mejorar los medios de comunicación entre ellos, planteando con un lenguaje sencillo estrategias de solución a la problemática, lo que permitirá una gestión eficiente y eficaz, asimismo atender las necesidades y expectativas de los colaboradores, de tal forma que su aplicación logrará un mejoramiento en sus labores dentro de la empresa.

**Práctico:** En lo práctico indagamos para dar solución a los problemas que se generan en las empresas donde se evidenció el ambiente de trabajo como mala influencia sobre el desempeño de los colaboradores, en este caso el diagnóstico es sobre el clima laboral de los empleados del Hotel Las Vegas, en relación a su desempeño laboral; al no llegar a un acuerdo sus representadas se genera conflictos, murmuraciones, enfrentamientos, desacuerdos, se rompe la empatía y la sinergia laboral.

## **1.6. Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar el clima laboral del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.

Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.

Medir la influencia entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.



## CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS

En este capítulo se precisa la metodología de la investigación científica, el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra empleada, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Para Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p. 114) la investigación correlacional tiene como propósito “mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”; pero el mismo autor manifiesta que en ningún momento este tipo de investigación explica que una sea la causa de la otra, quiere decir que la correlación mide asociaciones, pero no causas.

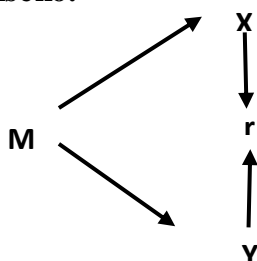
Esta investigación empleo la técnica de contrastación correlacional ya que buscó determinar la relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral en el hotel las vegas en la ciudad de Jaén y de acuerdo al régimen de investigación fue libre porque se realizó bajo los criterios y condiciones del investigador.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 165) sostiene que: El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural. También se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron).

Y es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Diseño:**



**Dónde:**

M: muestra

X: variable independiente.

Y: variable dependiente.

r: relación

**2.2. Población y muestra**

Según Rodríguez (2005) menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”.

La presente investigación estuvo constituida por una población de dieciocho (18) colaboradores, los mismos que laboran en la prestigiosa empresa hotelera “Hotel las Vegas”, distribuidos en las diferentes áreas (administración, recepción, camareros, botones, limpieza, seguridad y lavandería).

Muestra: La muestra ha sido desarrollada a través de la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, toda vez que la población es pequeña (colaboradores) y se tiene fácil acceso a todos ellos, por tal razón la totalidad de población conforma la muestra.

**2.3. Variables y operacionalización.****2.3.1. Variables****Variable Independiente****Clima laboral**

Corresponde a las percepciones individuales que tienen los trabajadores sobre el marco social o contextual de la organización (Schneider y Reichers, 1983).

**Variable Dependiente****Desempeño laboral**

Es el comportamiento evaluado de acuerdo a los objetivos fijados y constituye la estrategia individual para lograrlos (Chiavenato, 2004)

### 2.3.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Variable Independiente*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems preguntas	Ítems respuestas	Técnica e instrumento
<b>Clima laboral</b>	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional	¿Existen oportunidades de progreso laboral en el hotel? ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados? ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo? ¿se valora los altos niveles de desempeño? ¿El administrador expresa reconocimiento por los logros? ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse? ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita.? ¿La empresa promueve el desarrollo del personal? ¿ Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras? ¿ Se reconocen los logros en el trabajo.?	<b>Escala de Likert:</b>  5: Todo o siempre 4: Mucho 3: Regular 2: Poco 1: Ninguna o nunca	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
	Involucramiento laboral	Identificación	¿Se siente comprometido con el éxito del hotel? ¿ Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo? ¿ Cada empleado se considera factor clave para el éxito del hotel? ¿ Los trabajadores están comprometidos con la organización hotelera? ¿ En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.? ¿ Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.? ¿ Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante? ¿ Los servicios que se brinda en el hotel es motivo de orgullo del personal? ¿ Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución? ¿ El hotel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?		
	Supervisión	Funcionalidad y significación	¿El administrador brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? ¿ En el hotel, se mejoran continuamente los métodos de trabajo? ¿ La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea? ¿ Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.? ¿ Las responsabilidades del puesto están claramente definidas? ¿ Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades? ¿ Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Los objetivos del trabajo están claramente definidos?</li> <li>¿ El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?</li> <li>¿ Existe un trato justo en el Hotel.?</li> </ul>
Comunicación	Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.?</li> <li>¿ En la oficina, la información fluye adecuadamente.?</li> <li>¿ En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?</li> <li>¿ Existen suficientes canales de comunicación?</li> <li>¿ Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?</li> <li>¿ En el hotel, se afrontan y superan los obstáculos?</li> <li>¿ El hotel fomenta y promueve la comunicación interna?</li> <li>¿ El administrador escucha los planteamientos que se le hacen?</li> <li>¿ Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?</li> <li>¿ Se conocen los avances en otras áreas del hotel.?</li> </ul>
Condiciones laborales	Elementos para el cumplimiento de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?</li> <li>¿ Los objetivos del trabajo son retadores?</li> <li>¿ Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?</li> <li>¿ El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?</li> <li>¿ Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede?</li> <li>¿ Existe buena administración de los recursos?</li> <li>¿ La remuneración es atractiva en comparación con la de otros Hoteles?</li> <li>¿ Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?</li> <li>¿ Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?</li> <li>¿ La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.?</li> </ul>

---

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2**

*Variable Dependiente*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems preguntas</b>	<b>Ítems respuestas</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Habilidades	Facilidad para aprender	¿Considera usted que existe una herramienta para la medición del desempeño del personal del Hotel? ¿Se evalúa la calidad del trabajo que usted realiza? ¿En cuál de las áreas considera usted que se le dificulta alcanzar sus objetivos?	<b>Códigos de calificación de desempeño:</b>  5: Definitivamente si 4: Probablemente si 3: Indeciso 2: Probablemente no 1: Definitivamente no	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Comprensión de situaciones	¿Logra los objetivos antes del tiempo estipulado? ¿Utiliza menos recursos para lograr sus objetivos? ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas? ¿Se adapta con facilidad a los cambios del entorno? ¿Qué grado de cooperación tiene con todo el personal? ¿Considera que las habilidades y destrezas le ayuda a desempeñarse mejor en su trabajo?		
		Actitud e iniciativa	¿Realiza sus actividades con dedicación? ¿Falta mucho a su trabajo? ¿Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo? ¿Muestra interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?		
		Responsabilidad Desempeño de la tarea	¿Llega puntualmente a su trabajo? ¿Cumple con su horario de trabajo? ¿Considera usted que podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad? ¿Considera usted que es importante la presentación personal en su trabajo? ¿Su trabajo siempre lo realiza desde un punto de vista moral? ¿Participa en la elaboración de planes de trabajo? ¿Considera usted que influye positivamente en la sociedad a través del ejercicio de su trabajo? ¿Qué valores debe de cultivar el nuevo personal?		
	Resultados	Metas			



¿Qué grado de versatilidad tiene para realizar otras actividades?

Eficacia

¿Considera usted que tiene iniciativa para realizar sus tareas?

¿Puede emprender sus actividades sin espera a que le indique?

¿Conoce su programa de trabajo de manera anticipada?

Eficiencia

¿Considera usted que entre compañeros de trabajo todos se apoyan para resolver sus problemas?

¿Apoya su jefe cuando usted solicita ayuda?

¿Existe una adecuada colaboración entre subalternos y superiores?

¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?

¿Toma decisiones importantes sin consultar a su superior?

---

Fuente: Elaboración Propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta es la técnica utilizada para la recopilación de la información se realizó mediante los ítems o preguntas en base a los indicadores que se han determinado en la Operacionalización de las variables en estudio.

### 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Fue un cuestionario estructurado; consistente en un formato redactado el cual contiene 80 ítems referente al clima laboral del hotel las vegas el cuestionario están formulado en base a la escala de Clima Laboral CL – SPC.

El instrumento utilizado ha sido el cuestionario, el cual se elaboró en función a los indicadores de la Operacionalización de las variables, que además fueron validadas por expertos y de manera estadística a través del método alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad interna, de lo cual se ha Recuperado un resultados de 0.72 para el cuestionario de la variable independiente y de 0.84 para el cuestionario de la variable dependiente.

### Validez y confiabilidad

**Tabla 3**

**Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.724	50

*Fuente:* SPSS22

**Tabla 4**

**Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	30

*Fuente:* SPSS22

### 2.4.3. Método de investigación.

Para la realización de la presente investigación sobre el “Clima laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal del Hotel Las Vegas Jaén - 2018” y con el fin de obtener resultados confiables y válidos se aplicó los siguientes métodos:

### **Método Deductivo**

Según Bernal (2010) este método consiste en tomar conclusiones a modo general para conseguir explicaciones particulares. Inicia con el análisis de los supuestos, principios de aplicación universal, leyes, y de comprobada validez se aplica a soluciones o hechos particulares.

### **Método Inductivo**

Este método empieza desde los hechos, se formulan las conclusiones que se instan como principios, leyes, o cimentados en una teoría. Para la obtención de conclusiones hace uso del razonamiento, dichas conclusiones parte de hechos específicos admitidos como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Se solicitó el permiso al propietario y administrador del hotel; obtenido el ingreso se entregó una encuesta a cada uno de los colaboradores en horarios distintos, pues trabajan en diferentes turnos.

Así mismo para el análisis e interpretación de datos se realizó mediante el SPSS 22 y Excel, poniéndose de manifiesto mediante tablas y figuras, las que permitieron de una manera sencilla interpretar los resultados.

Se discutió los resultados confrontándolos con los hallazgos de antecedentes y mediante teorías.

Se calificó de forma cuantitativa cada una de la las variables para determinar el nivel de clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén.

Finalmente se llegó a las conclusiones para luego formular recomendaciones, teniendo en consideración los objetivos propuestos y los hallazgos obtenidos.

## 2.6. Aspectos éticos

**Tabla 5**

*Principios éticos*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Consentimiento</b>	Se obtuvo el consentimiento de los colaboradores para ser informantes.
<b>Confidencialidad</b>	Se protegió su identidad al brindar la información.
<b>Observación participante</b>	Los investigadores fueron prudentes al recoger la información, siendo éticamente responsables para cualquier consecuencia que se derive al interactuar con los individuos que participaron en el estudio.

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.7. Criterios de rigor científico

**Tabla 6**

*Criterios de rigor científico*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad</b>	Sien el resultado de las variables estudiadas y observadas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Los resultados vertidos se reconocen como verdaderos.</li> <li>2.Se observó las variables en las instalaciones del hotel.</li> <li>3.Se discutió con el proceso de la triangulación.</li> </ol>
<b>Transferibilidad y aplicabilidad</b>	Resultados para la generar el bienestar de la organización con la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Se describió el contexto y aquellos que participaron en la investigación.</li> <li>2.La recogió los datos por medio del muestreo, codificando y analizando consecuentemente la información que se proporcionó.</li> <li>3.Los datos fueron suficientes, relevantes y apropiados, los cuales fueron</li> </ol>

obtenidos mediante un cuestionario.

**Consistencia para la replicabilidad**

Resultados mediante la investigación mixta

- 1.La triangulación mediante los datos, teorías e investigaciones, lo que permitió fortalecer la información de la discusión.
- 2.Se validó mediante expertos el cuestionario, los que señalaron que este era pertinente y relevante para el estudio.
- 3.Fue coherente el acopio de los datos, así como al interpretar y analizar mediante los enfoques de la ciencia: (a) vivencial, (b) crítico (c) vivencial.

**Confirmabilidad y neutralidad**

Los resultados son veraces

- 1.Se contrastó los resultados con la existente literatura.
- 2.Los resultados se contrastaron con antecedente de investigaciones internacionales y nacionales, las cuales tuvieron similitud con las variables del presente estudio.
- 3.Se mostraron las limitaciones y alcances encontrados por quienes realizaron la investigación.

**Relevancia**

Permitió lograr los objetivos plasmados logrando un mejor estudio de las variables

- 1.Se comprendió ampliamente las variables analizadas.
- 2.Se obtuvo correspondencia entre los hallazgos y la justificación.

---

*Fuente:* Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/>

## CAPÍTULO III RESULTADOS

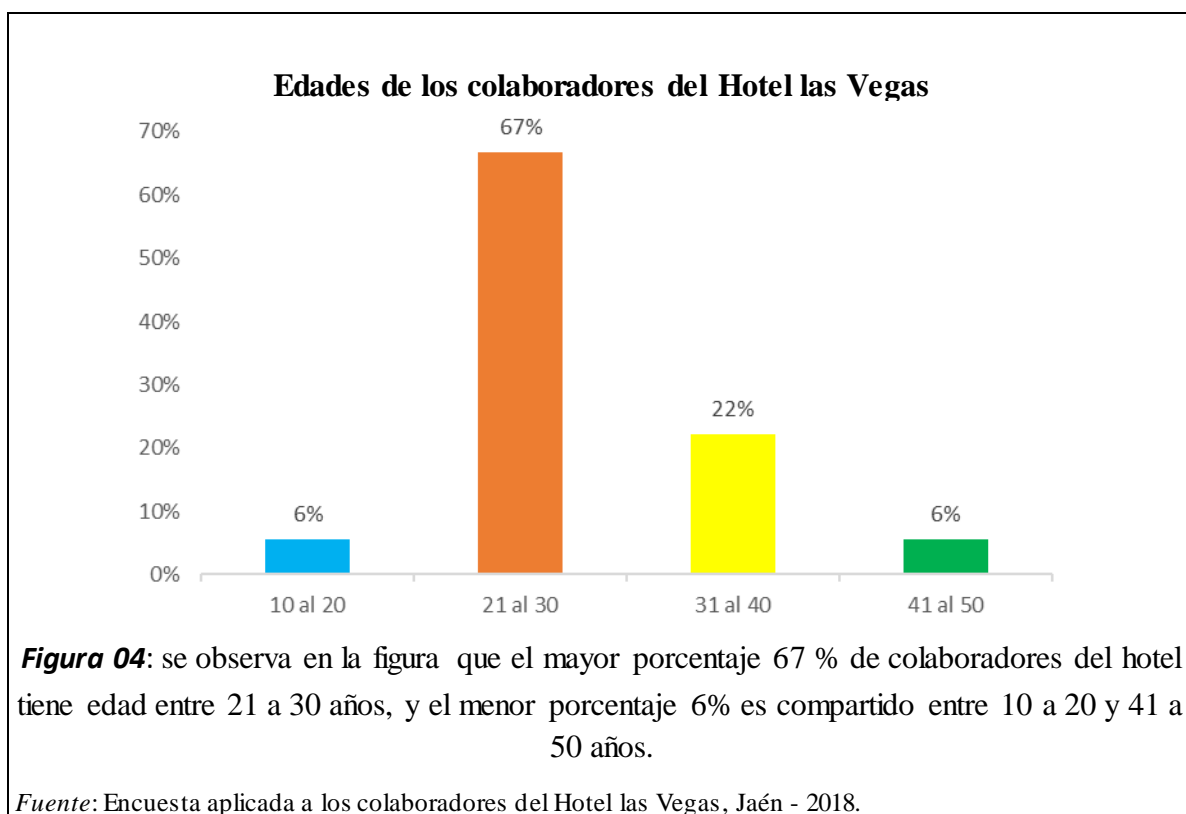
### 3.1. Resultados en tablas y figuras

**Tabla 7**

*Edades de los colaboradores del hotel las vegas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10 a 20	1	5,6	5,6	5,6
21 a 30	12	66,7	66,7	72,2
31 a 40	4	22,2	22,2	94,4
41 a 50	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

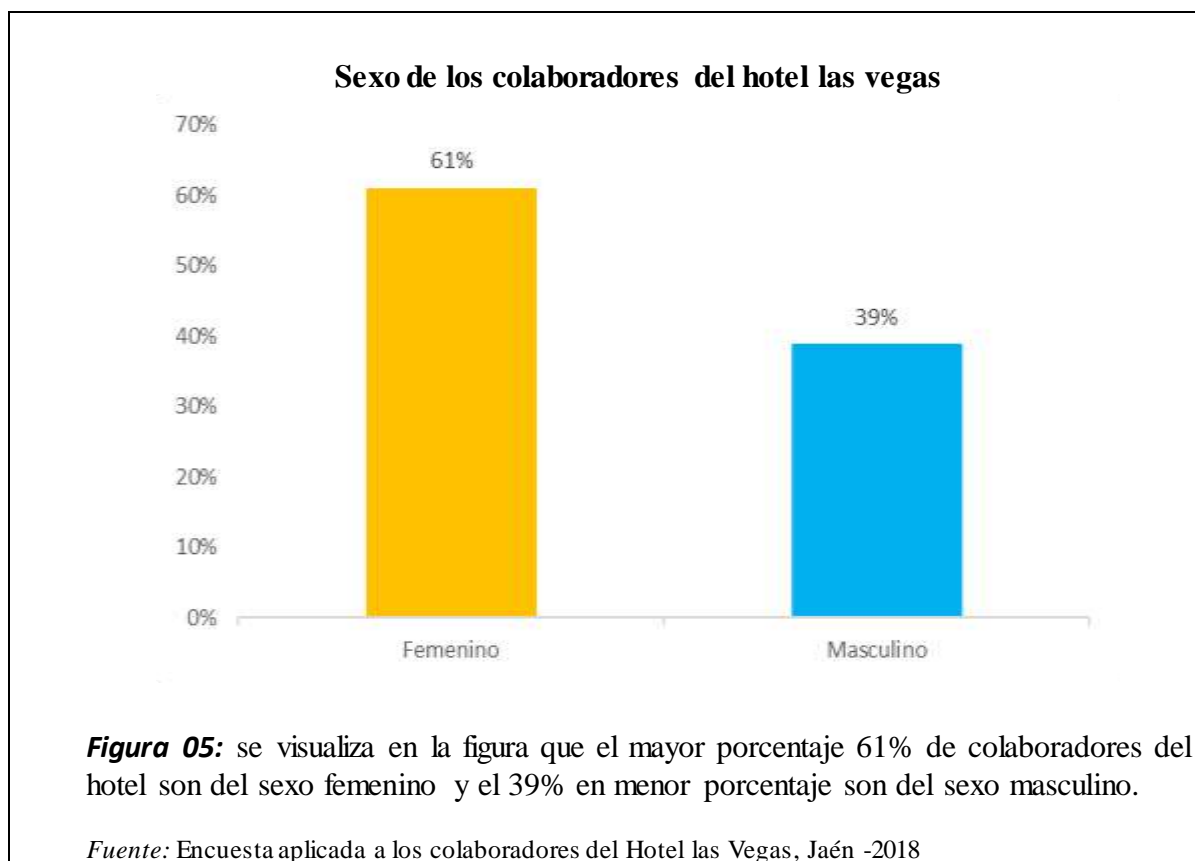


**Tabla 8**

*Sexo de los colaboradores del Hotel Las Vegas*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	11	61,1	61,1	61,1
Masculino	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

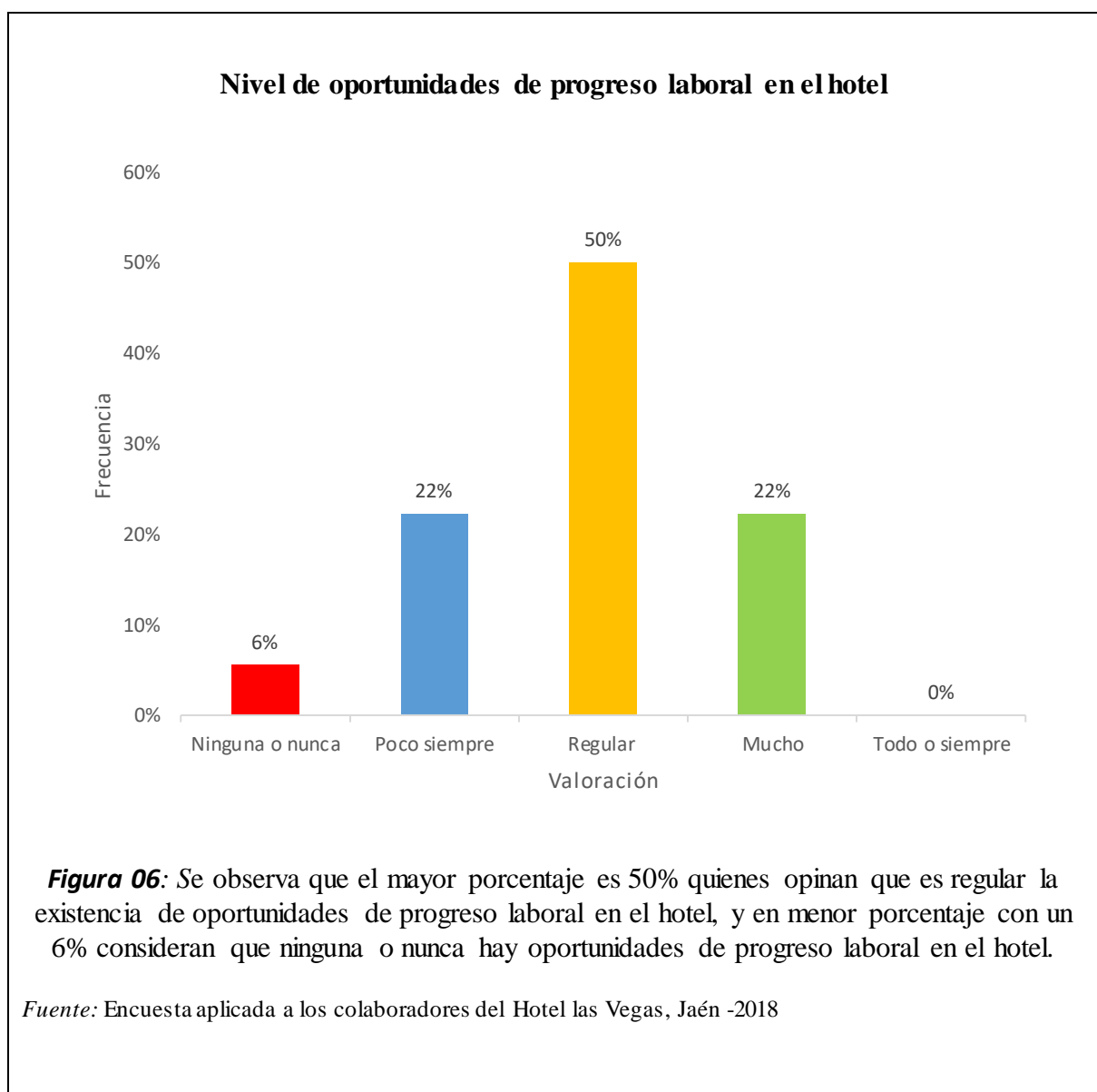


**Tabla 9**

*Existen oportunidades de progreso laboral en el hotel.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	4	22,2	22,2	27,8
Regular	9	50,0	50,0	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



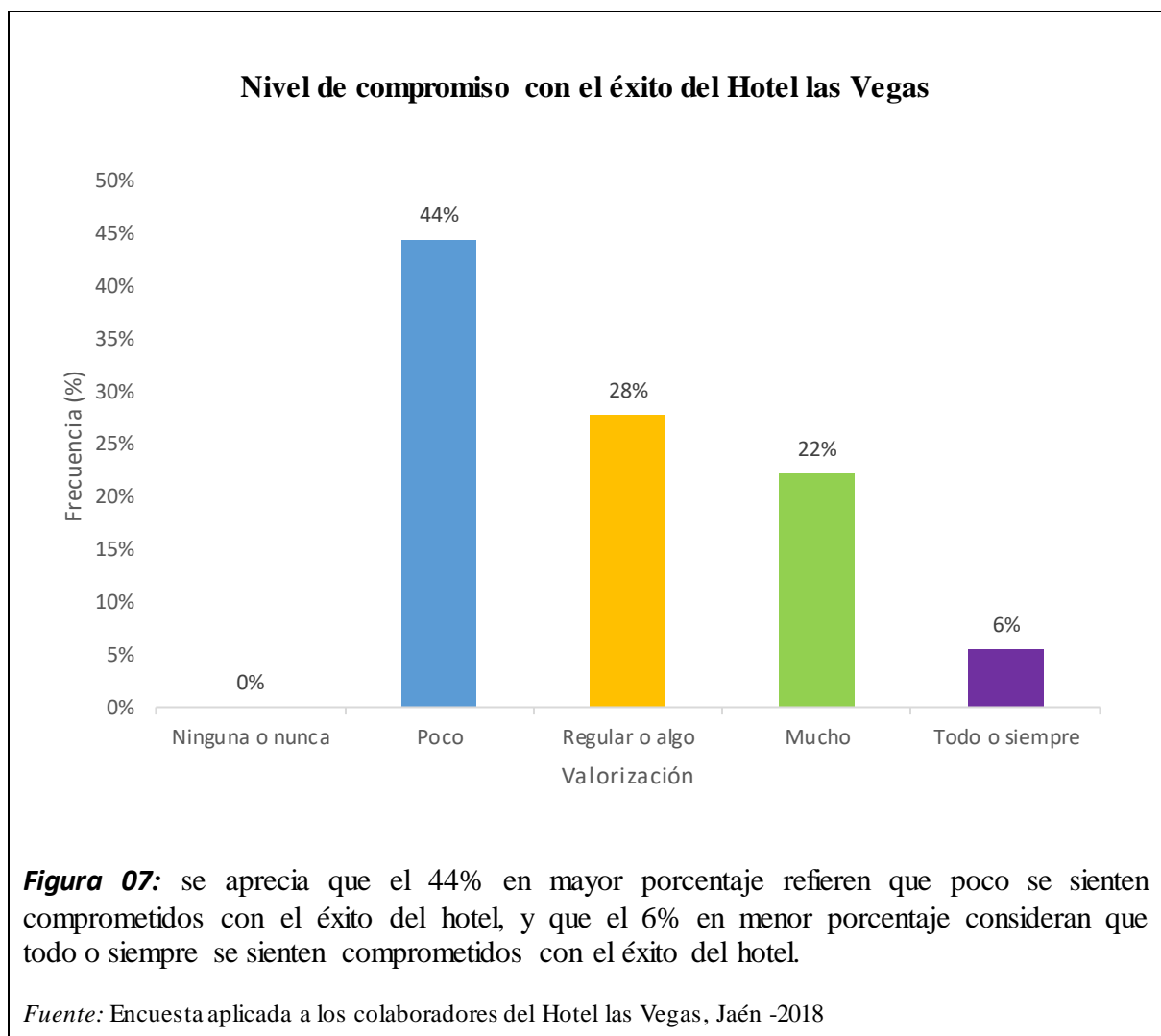


**Tabla 10**

*Se siente comprometido con el éxito del hotel.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	8	44,4	44,4	44,4
Regular	5	27,8	27,8	72,2
Mucho	4	22,2	22,2	94,4
Todo o Siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

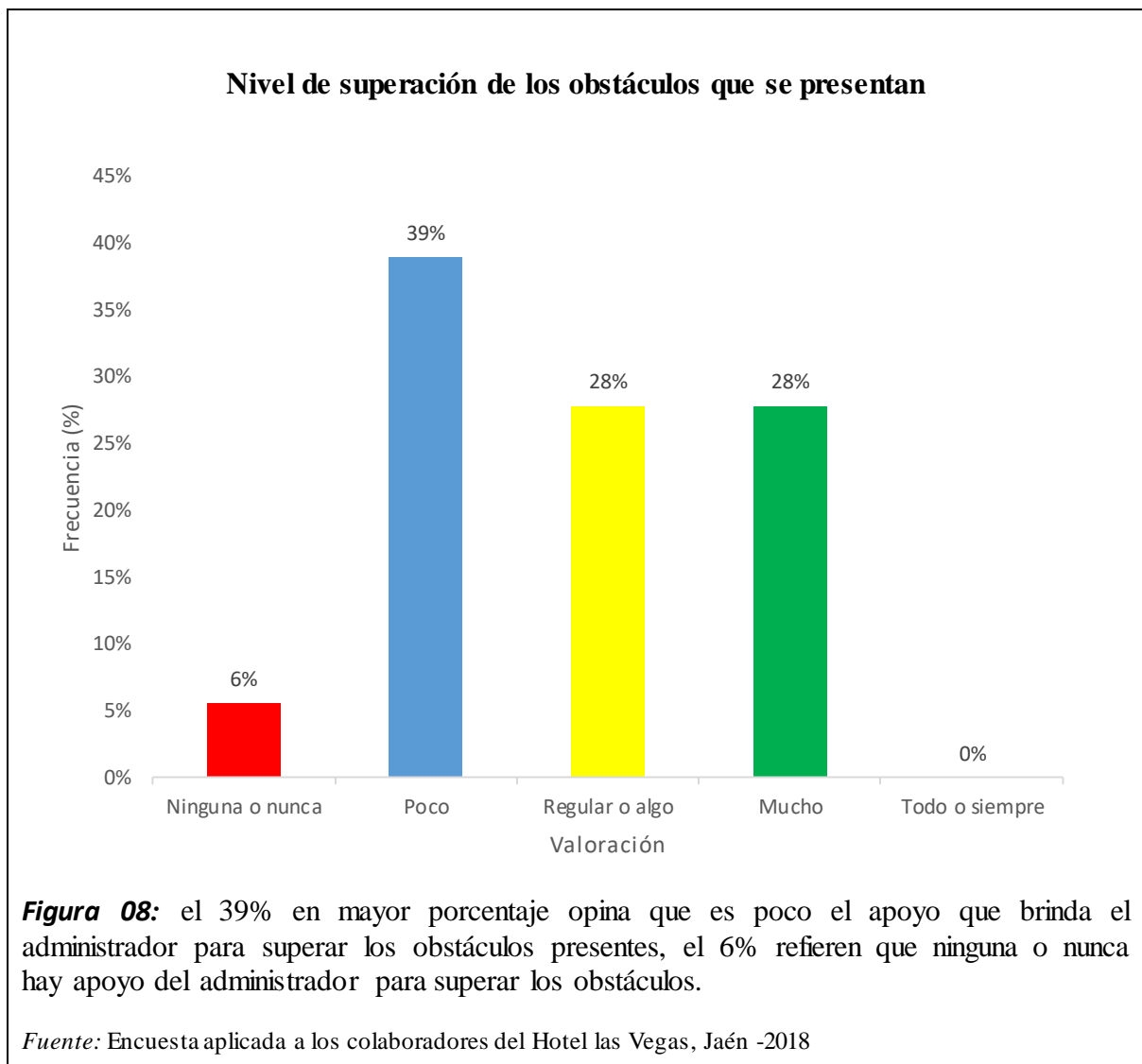


**Tabla 11**

*El administrador brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	7	38,9	38,9	44,4
Regular	5	27,8	27,8	72,2
Mucho	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

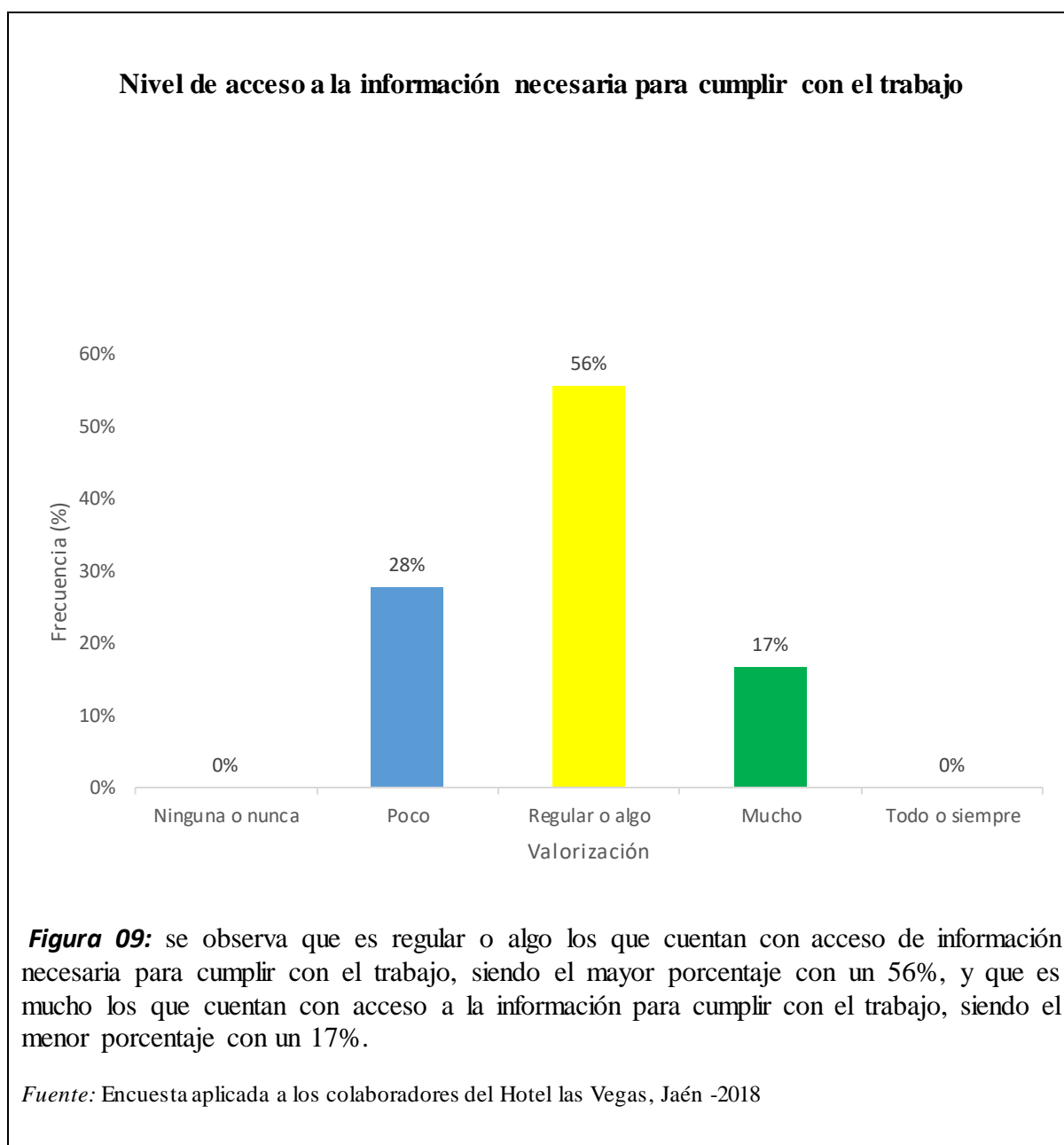


**Tabla 12**

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	27,8	27,8	27,8
Regular	10	55,6	55,6	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo*

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

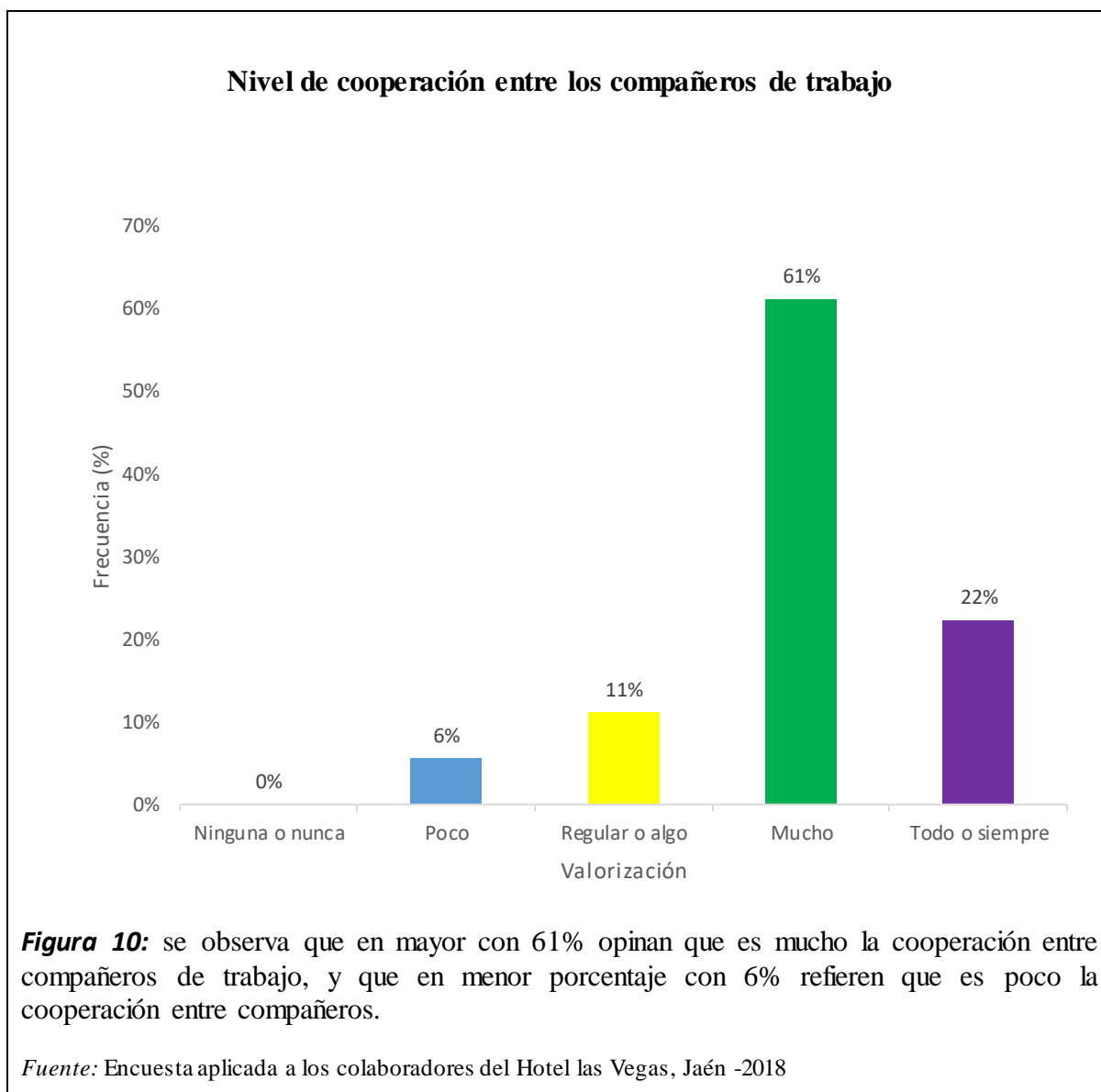


**Tabla 13**

*Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	27,8	27,8	27,8
Regular	10	55,6	55,6	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

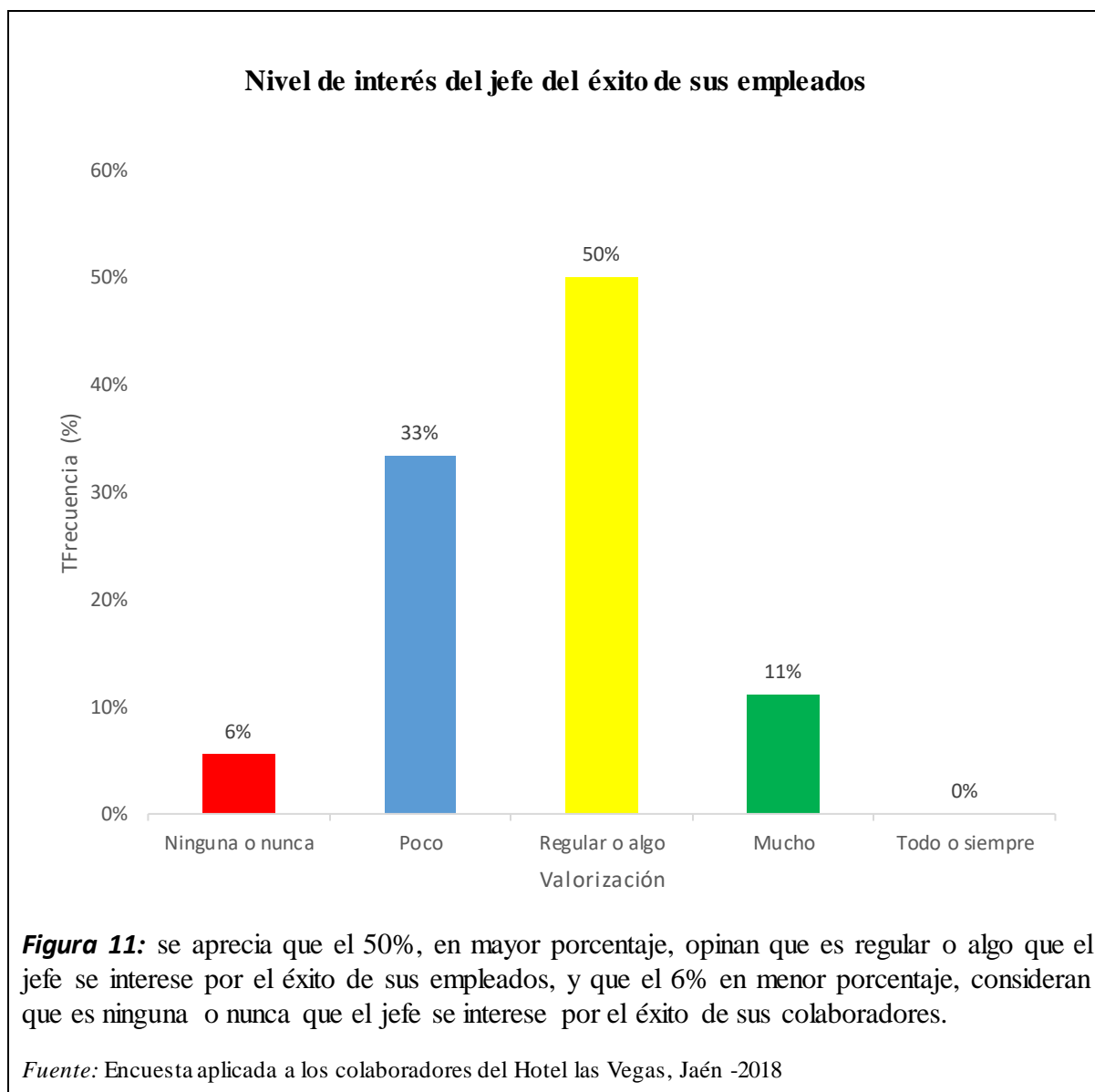


**Tabla 14**

*El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	6	33,3	33,3	38,9
Regular	9	50,0	50,0	88,9
Mucho	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

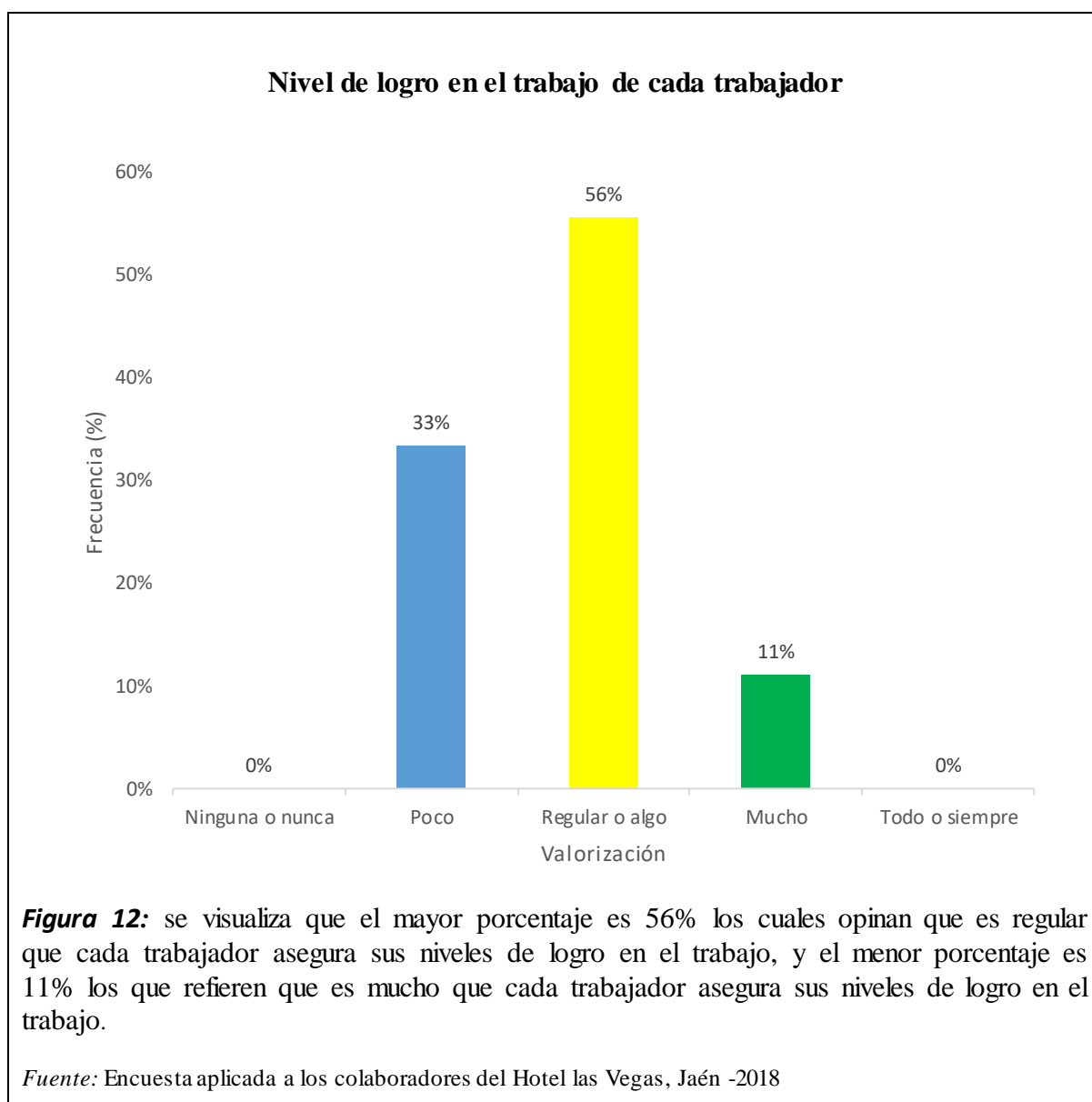


**Tabla 15**

*Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	6	33,3	33,3	33,3
Regular	10	55,6	55,6	88,9
Mucho	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

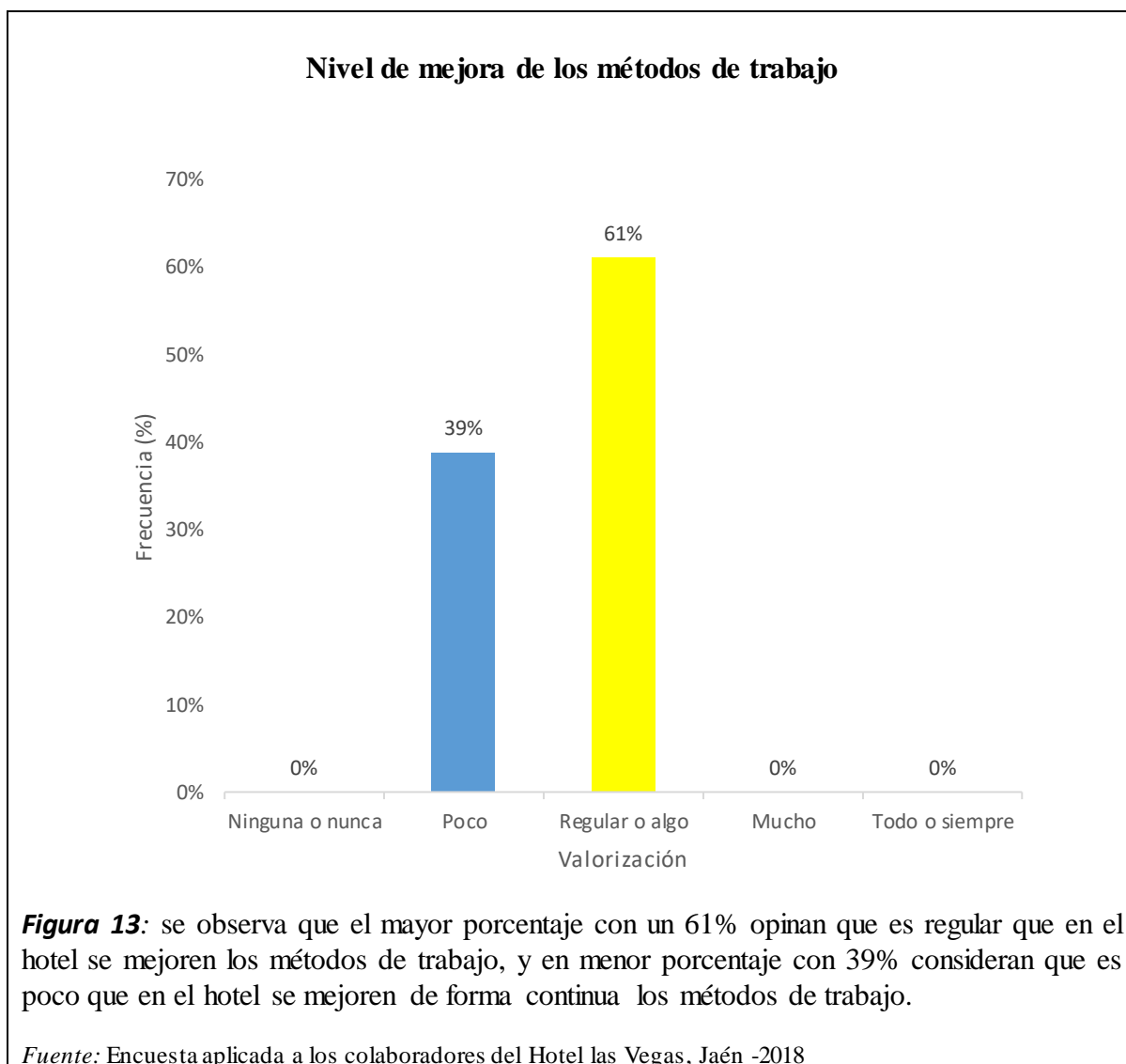


**Tabla 16**

*En el hotel, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	7	38,9	38,9	38,9
Regular	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

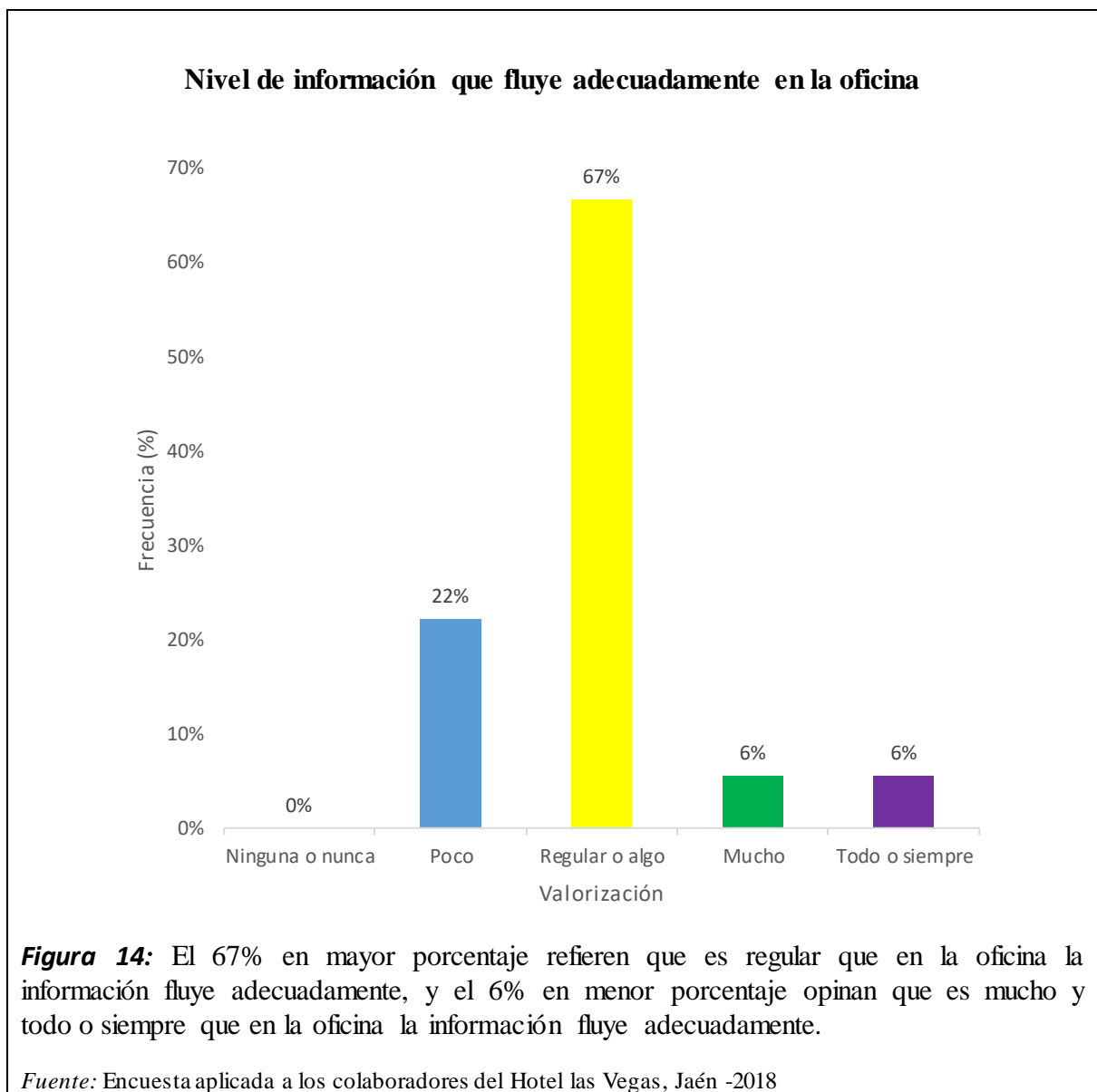


**Tabla 17**

*En la oficina, la información fluye adecuadamente*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	22,2	22,2	22,2
Regular	12	66,7	66,7	88,9
Mucho	1	5,6	5,6	94,4
Todo o Siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



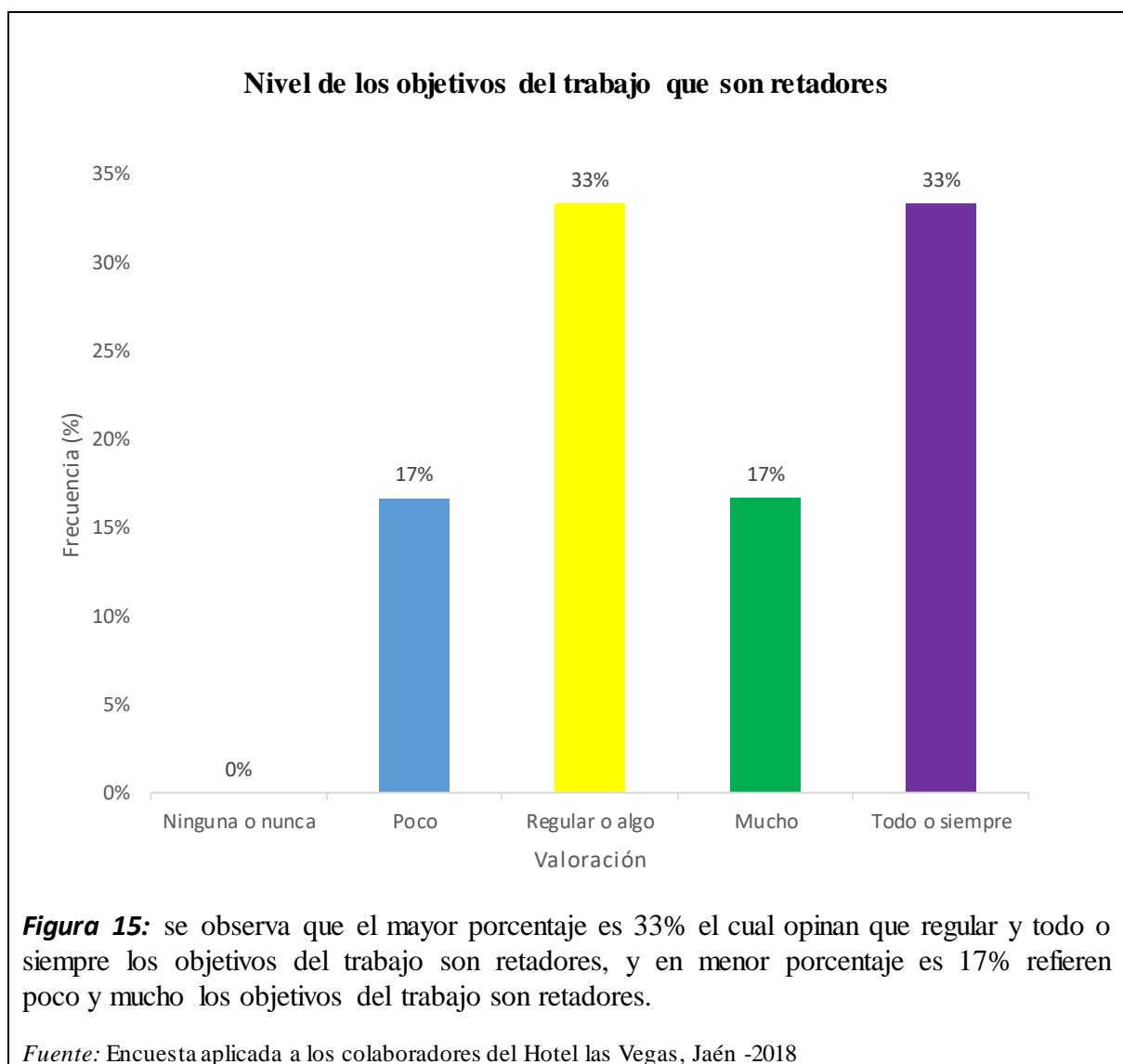


**Tabla 18**

*Los objetivos del trabajo son retadores*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	6	33,3	33,3	50,0
Mucho	3	16,7	16,7	66,7
Todo o Siempre	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

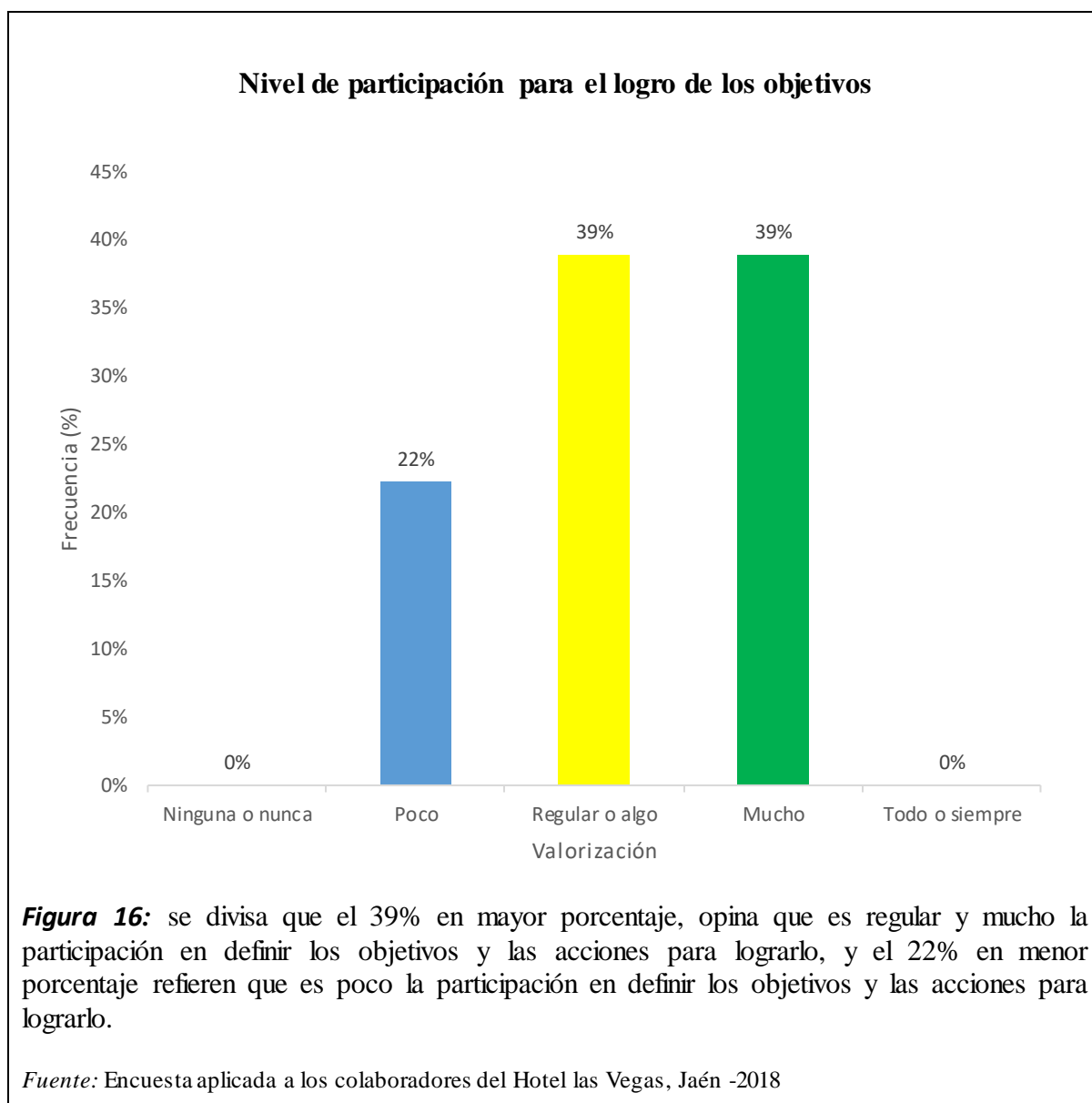


**Tabla 19**

*Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	22,2	22,2	22,2
Regular	7	38,9	38,9	61,1
Mucho	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

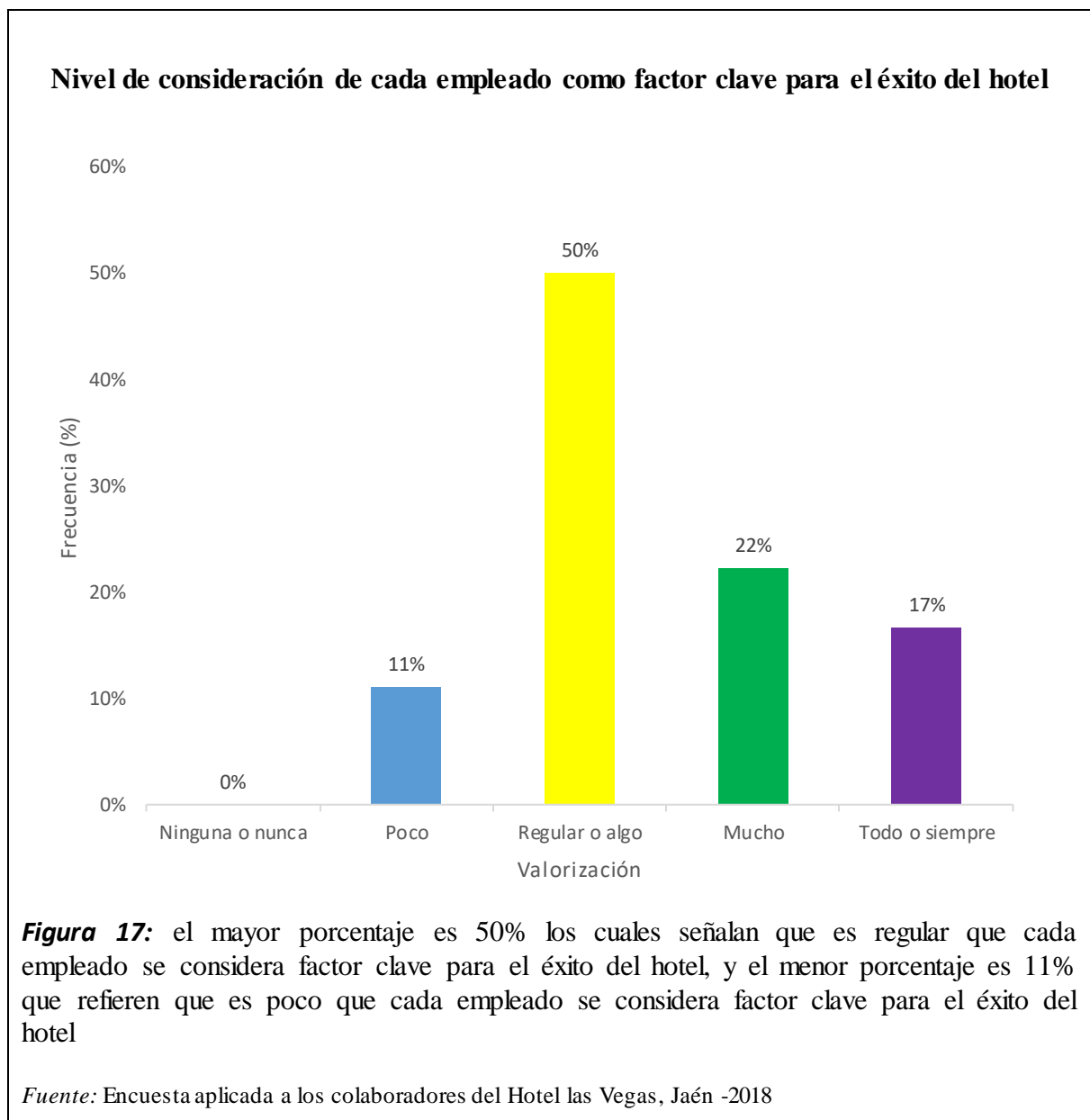


**Tabla 20**

*Cada empleado se considera factor clave para el éxito del hotel.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	2	11,1	11,1	11,1
Regular	9	50,0	50,0	61,1
Mucho	4	22,2	22,2	83,3
Todo o Siempre	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

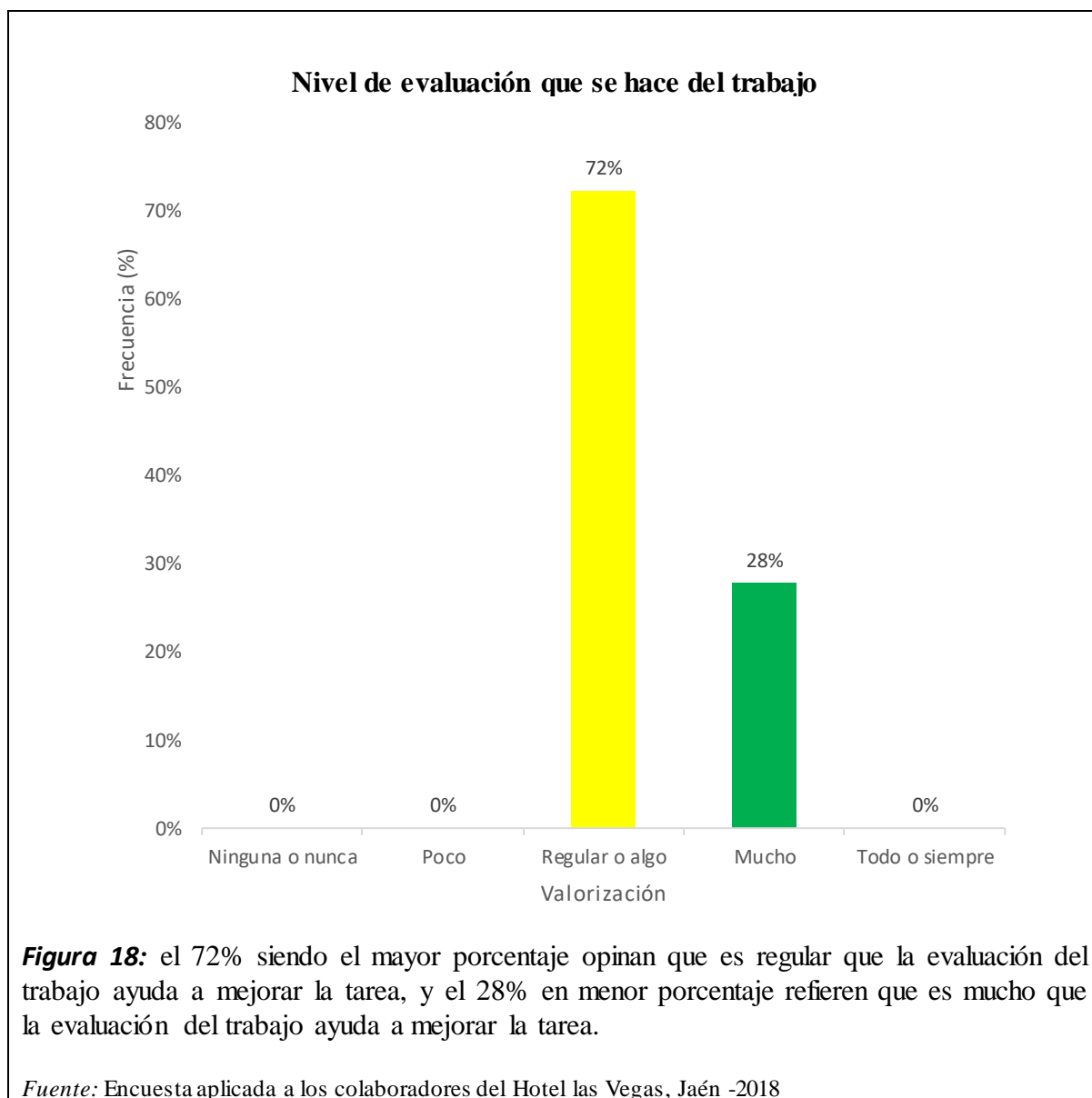


**Tabla 21**

*La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	72,2	72,2	72,2
Mucho	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

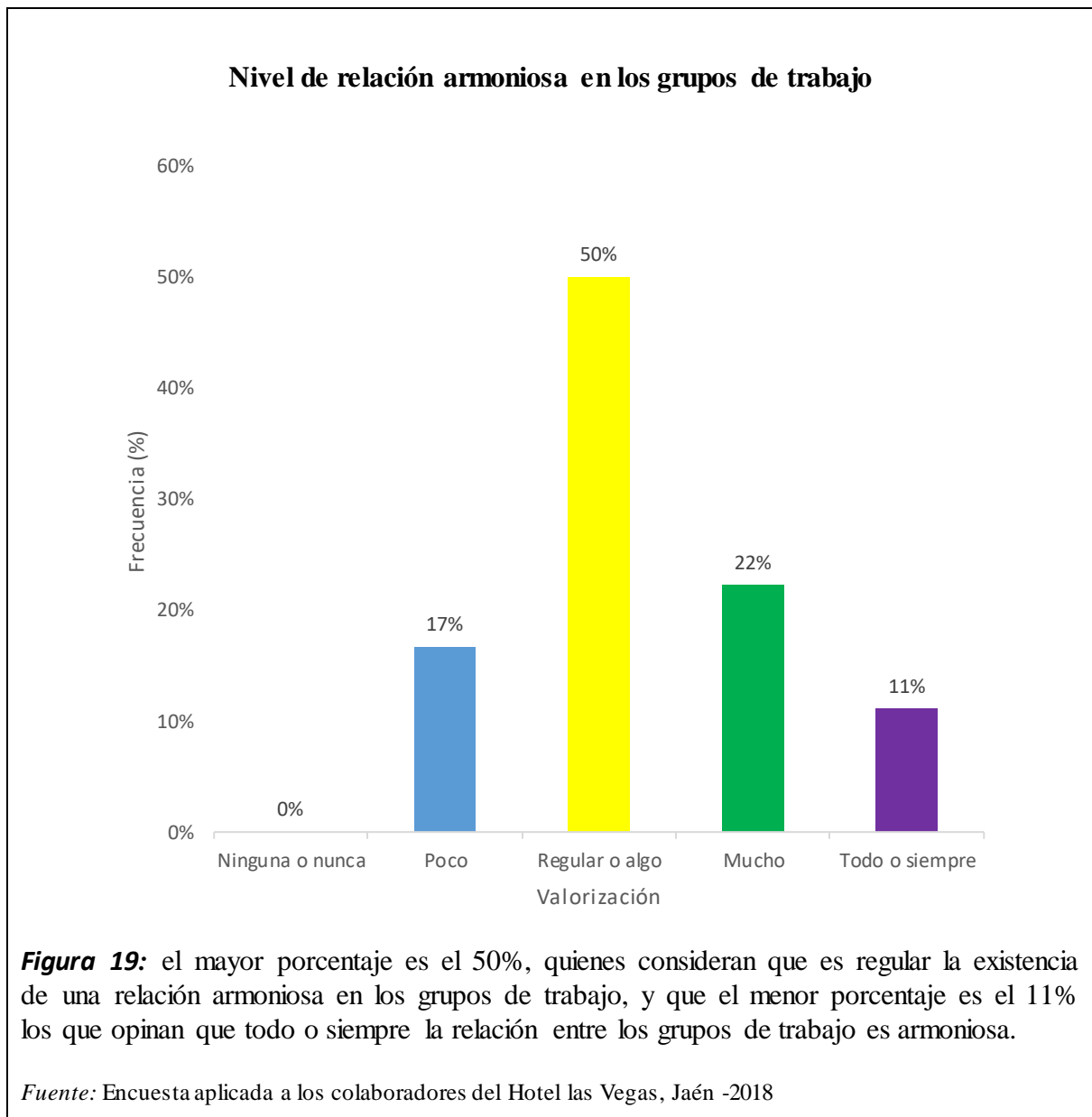


**Tabla 22**

*En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	9	50,0	50,0	66,7
Mucho	4	22,2	22,2	88,9
Todo o Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

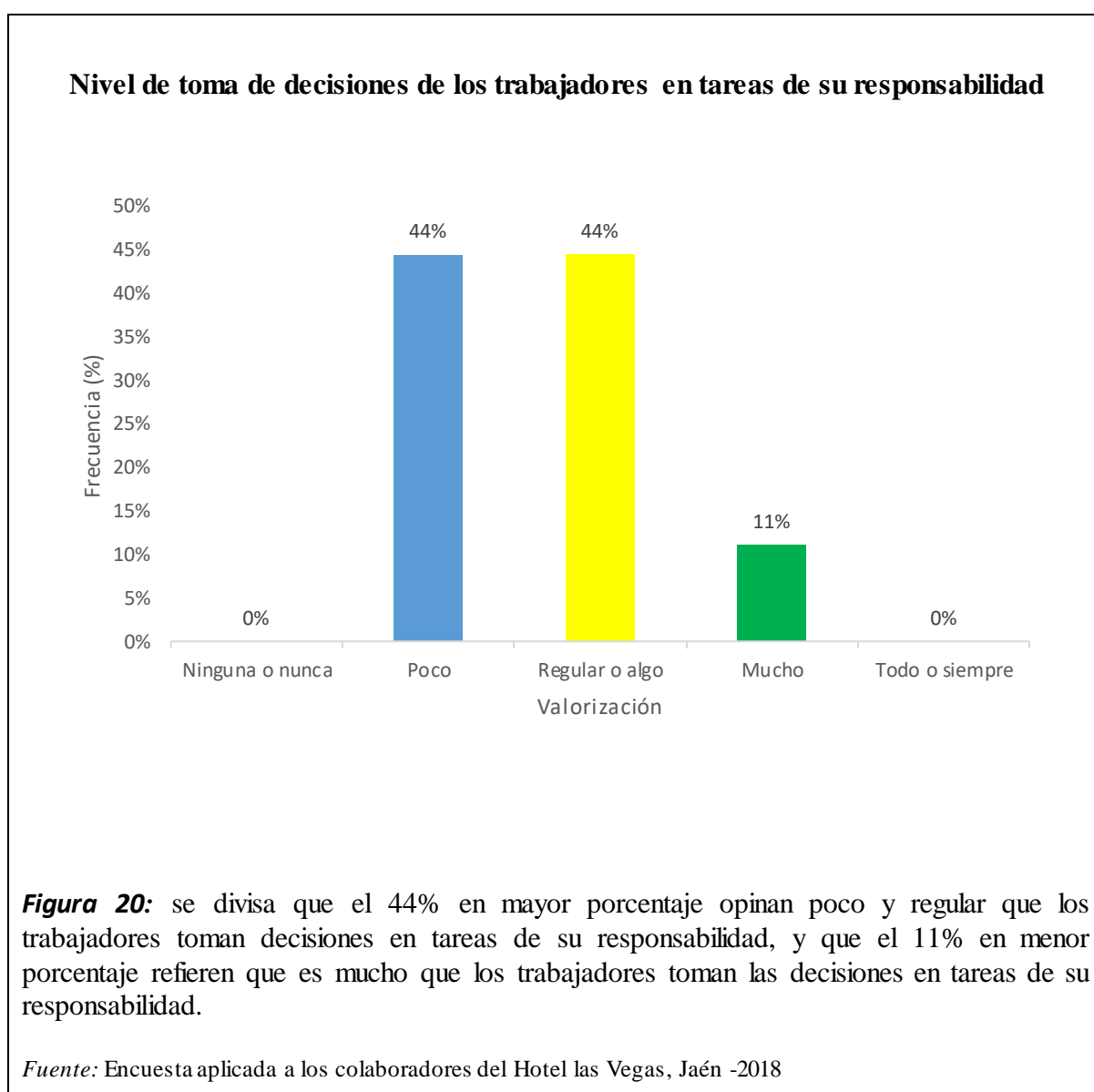


**Tabla 23**

*Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	8	44,4	44,4	44,4
Regular	8	44,4	44,4	88,9
Mucho	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

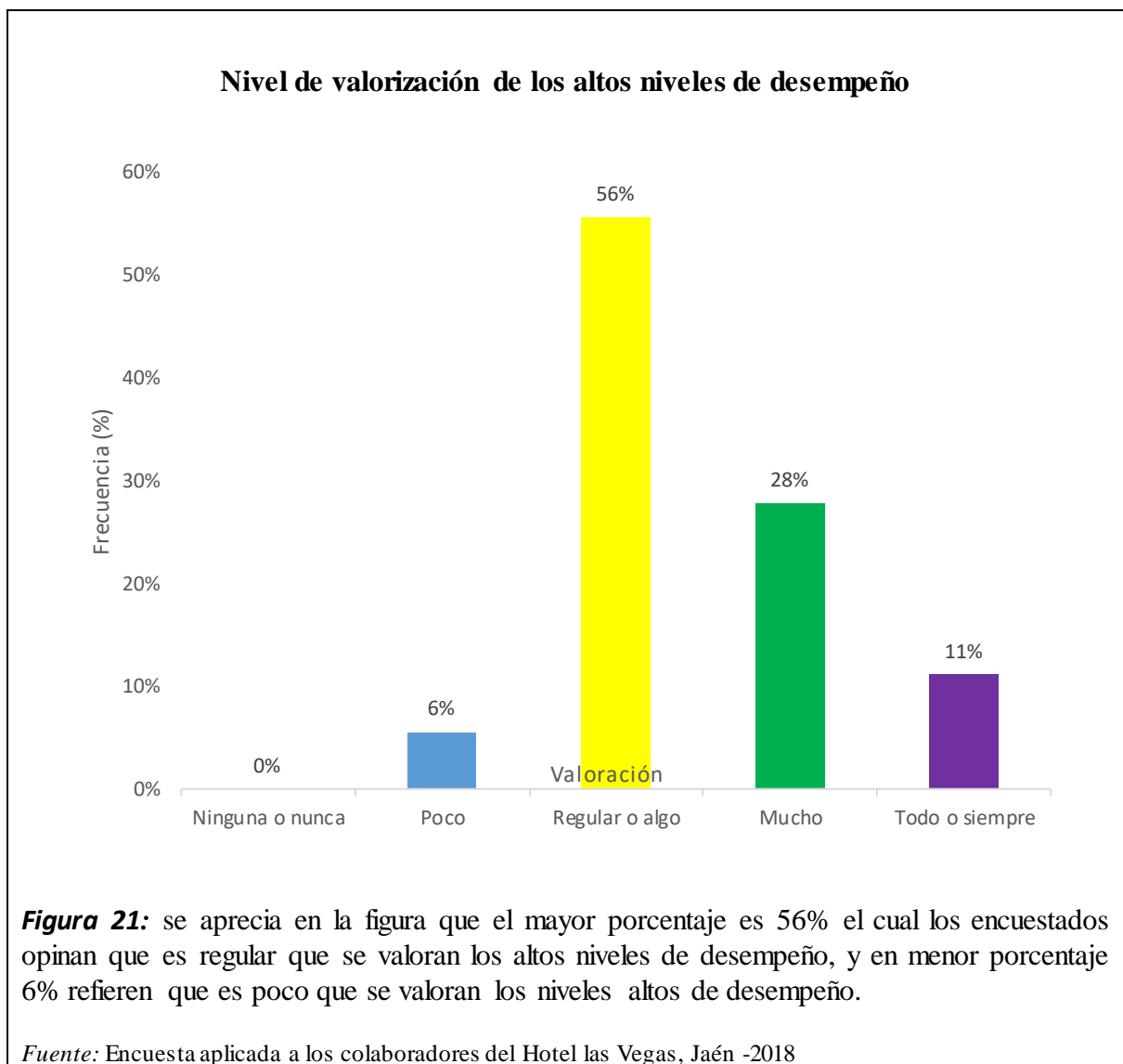


**Tabla 24**

*Se valora los altos niveles de desempeño*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	1	5,6	5,6	5,6
Regular	10	55,6	55,6	61,1
Mucho	5	27,8	27,8	88,9
Todo o Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

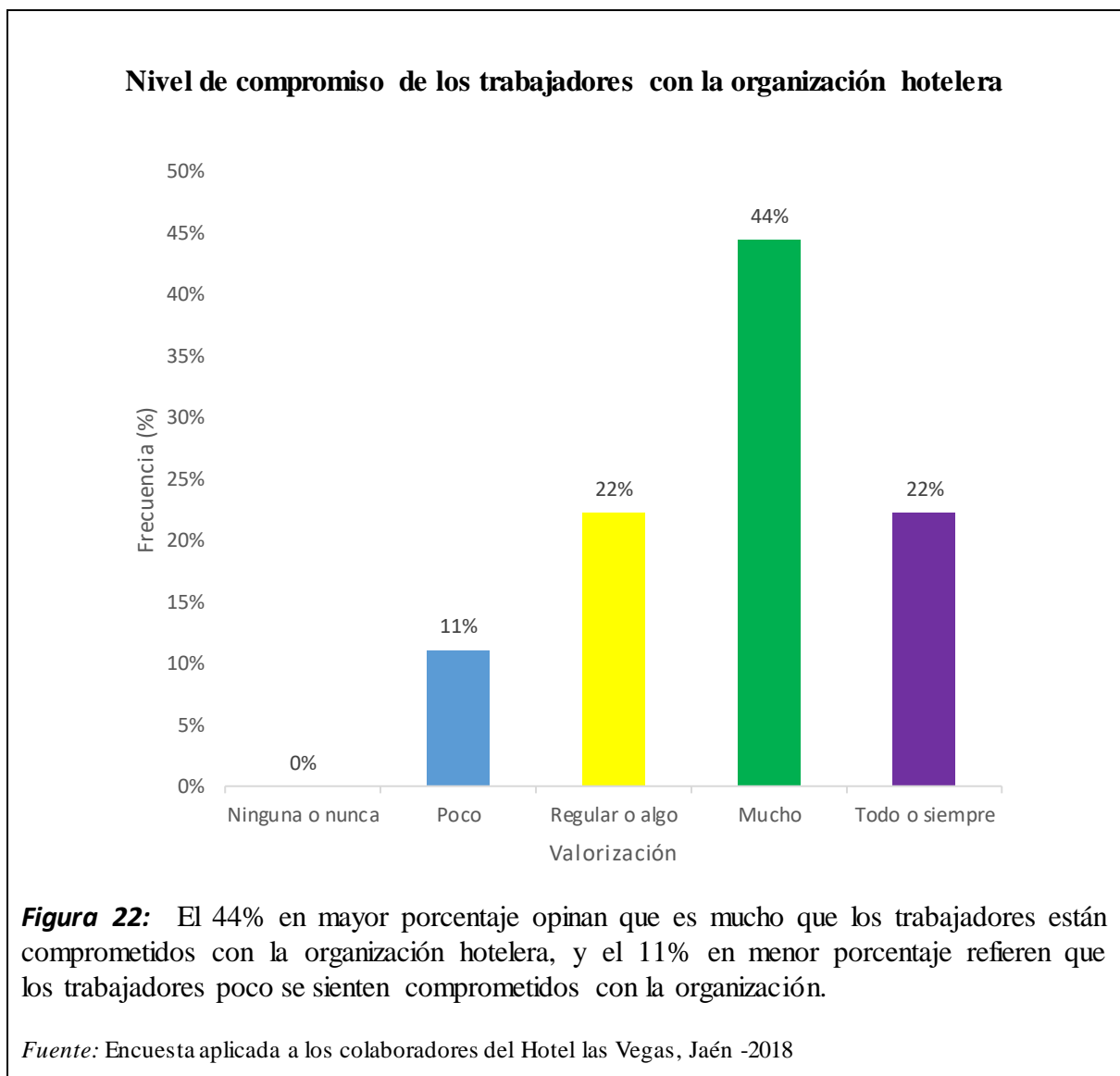


**Tabla 25**

*Los trabajadores están comprometidos con la organización hotelera.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	2	11,1	11,1	11,1
Regular	4	22,2	22,2	33,3
Mucho	8	44,4	44,4	77,8
Todo o Siempre	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



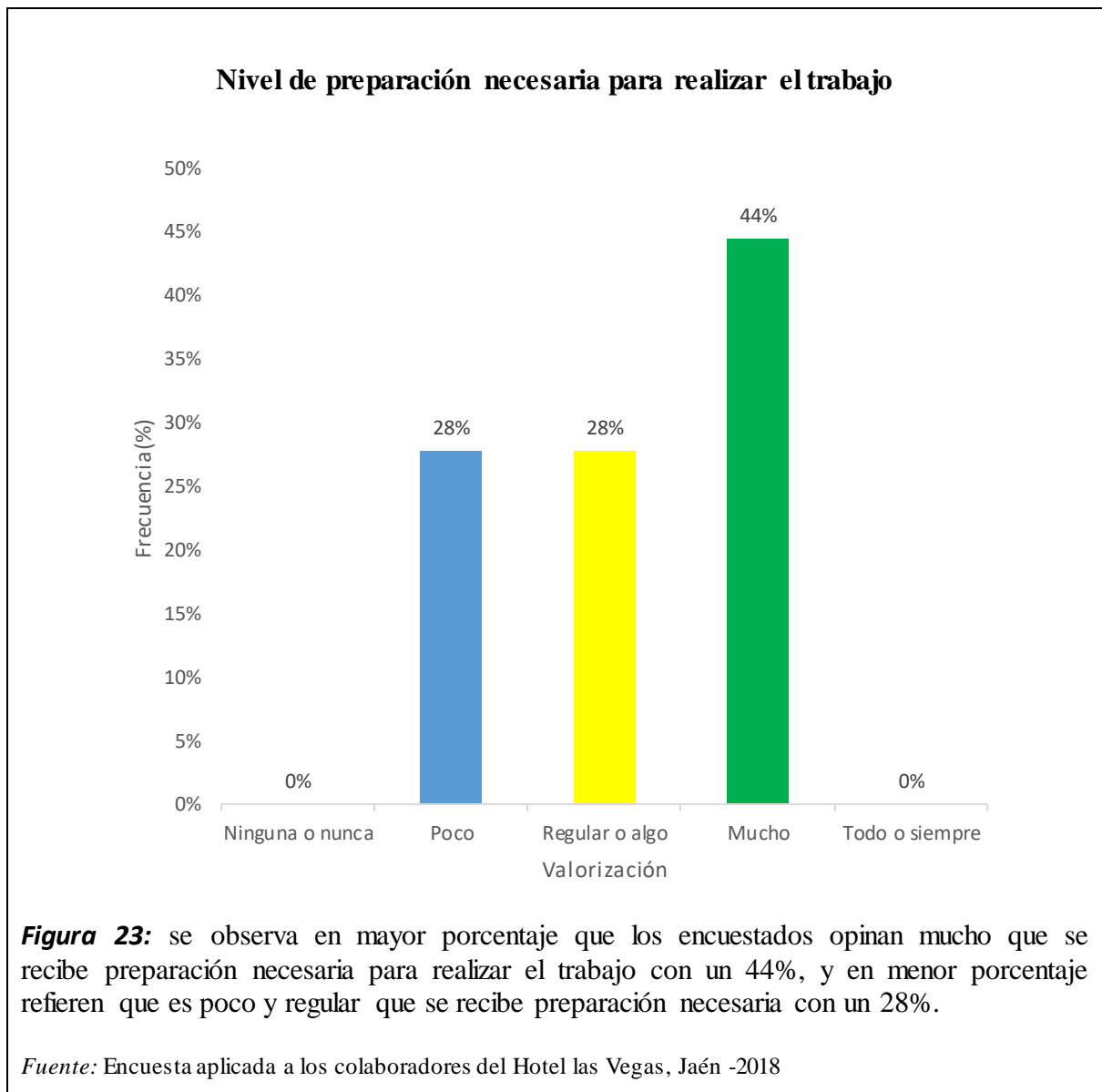


**Tabla 26**

*Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	27,8	27,8	27,8
Regular	5	27,8	27,8	55,6
Mucho	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

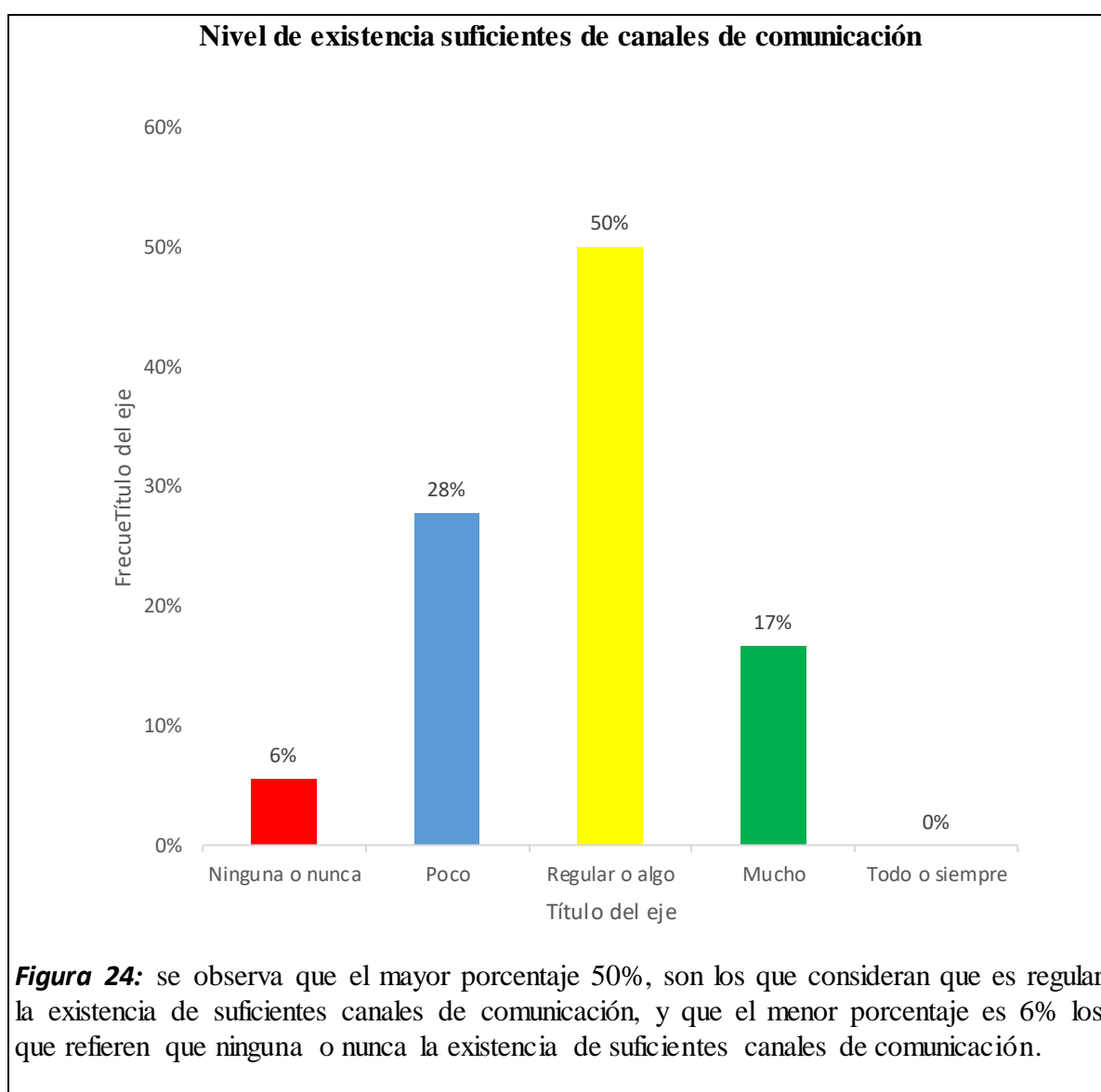


**Tabla 27**

*Existen suficientes canales de comunicación.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	5	27,8	27,8	33,3
Regular	9	50,0	50,0	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

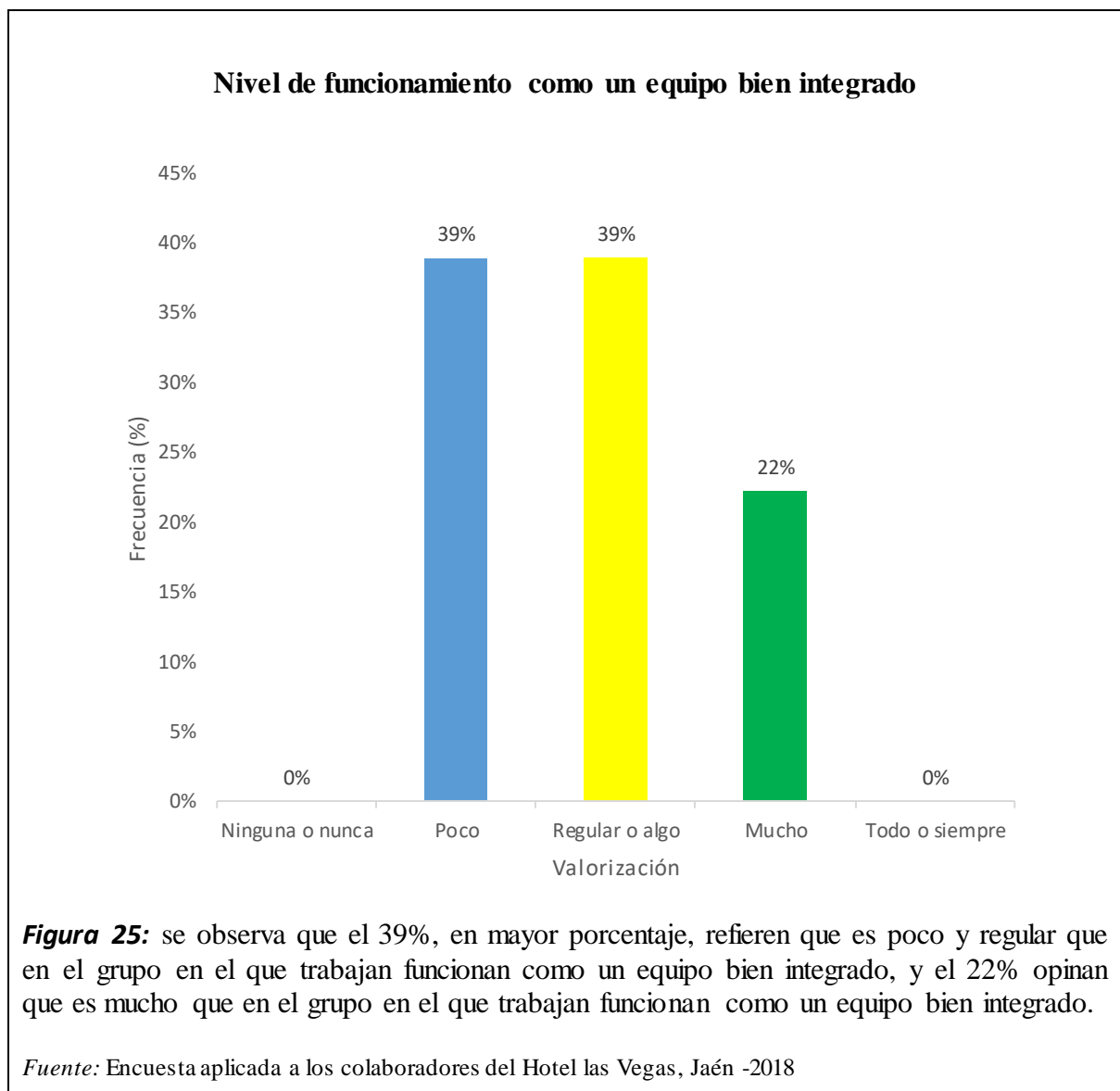


**Tabla 28**

*Nivel de funcionamiento como un equipo bien integrado*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	7	38,9	38,9	38,9
Regular	7	38,9	38,9	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

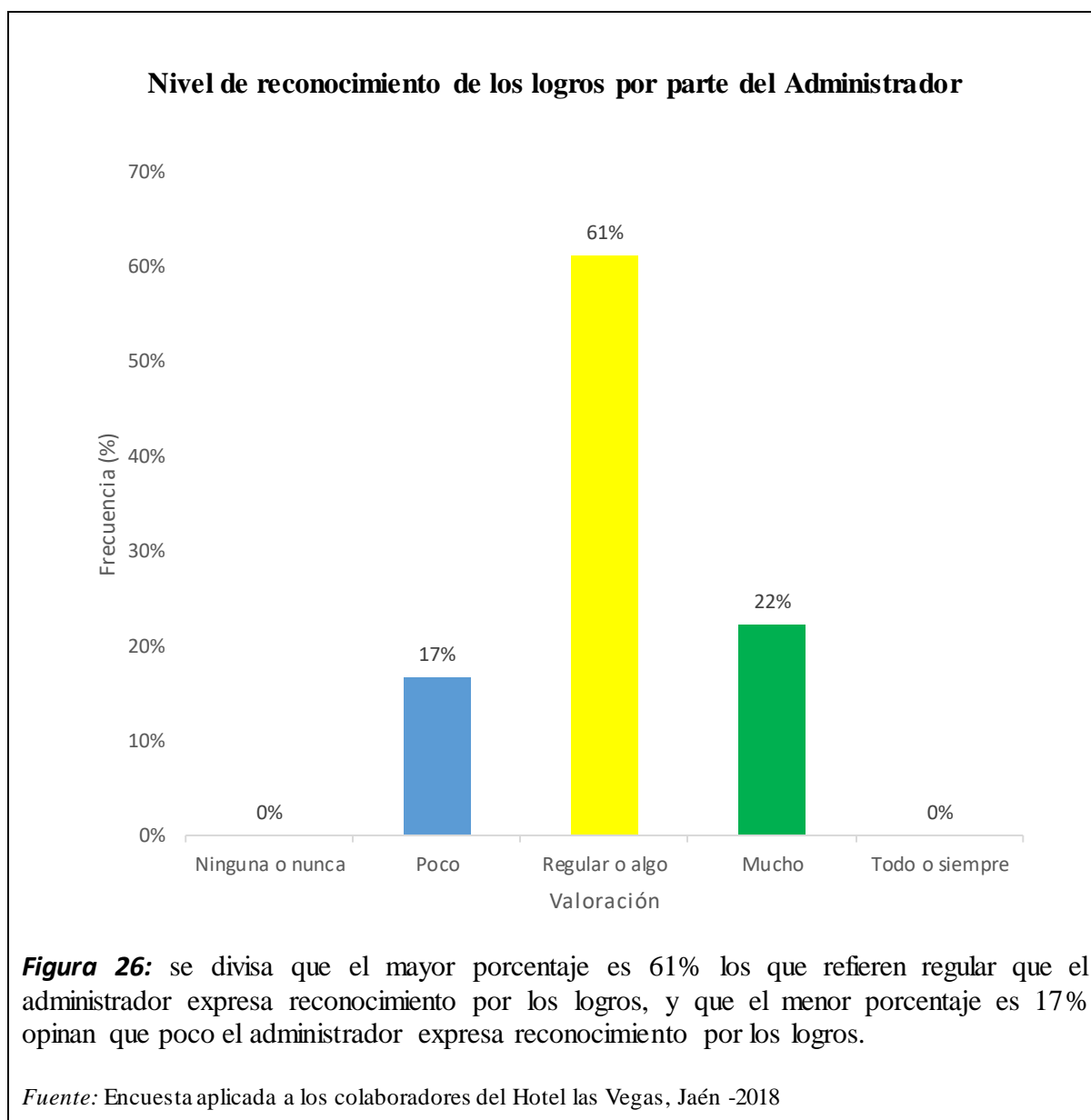


**Tabla 29**

*El administrador expresa reconocimiento por los logros.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	11	61,1	61,1	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

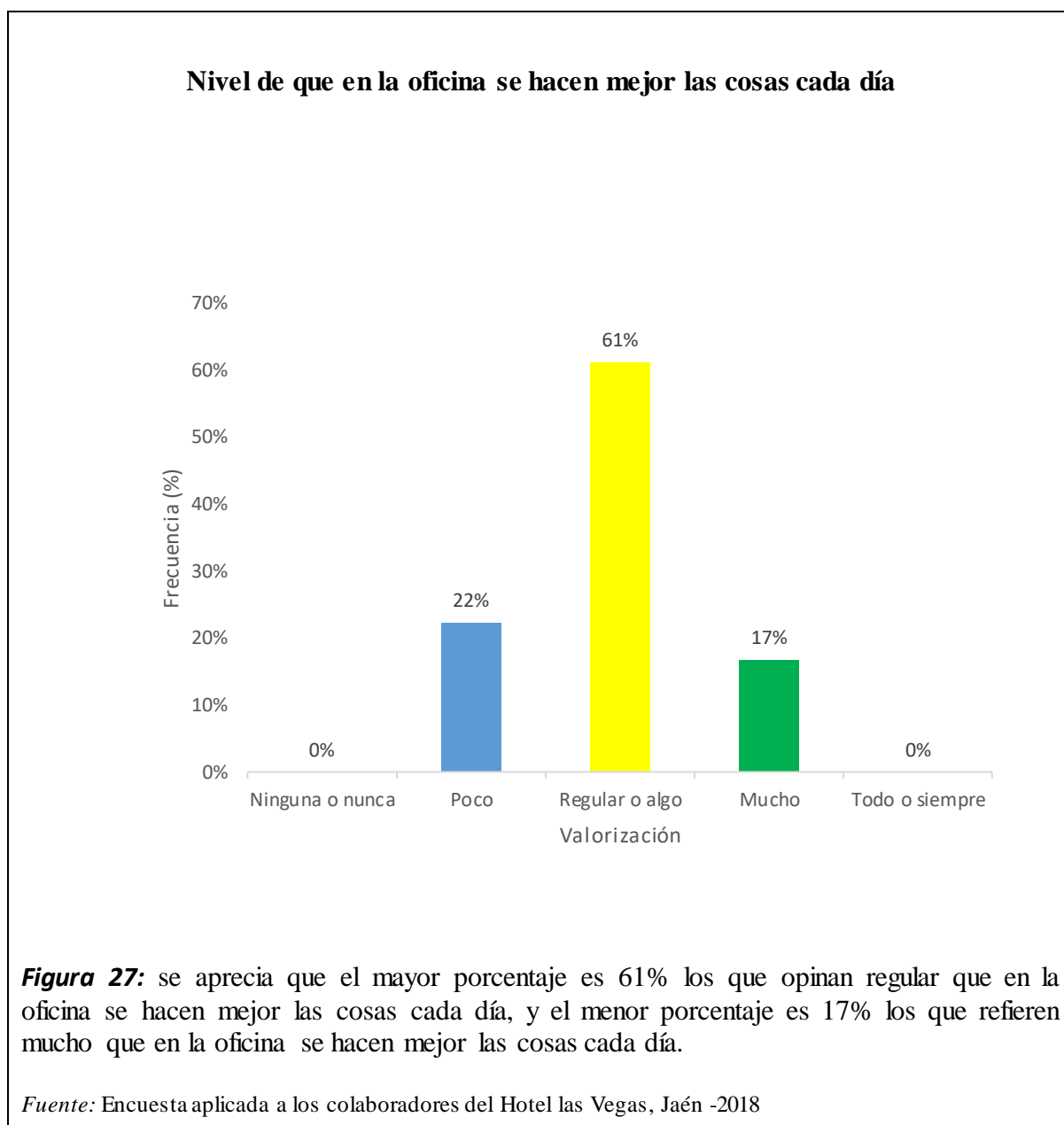


**Tabla 30**

*En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	22,2	22,2	22,2
Regular	11	61,1	61,1	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

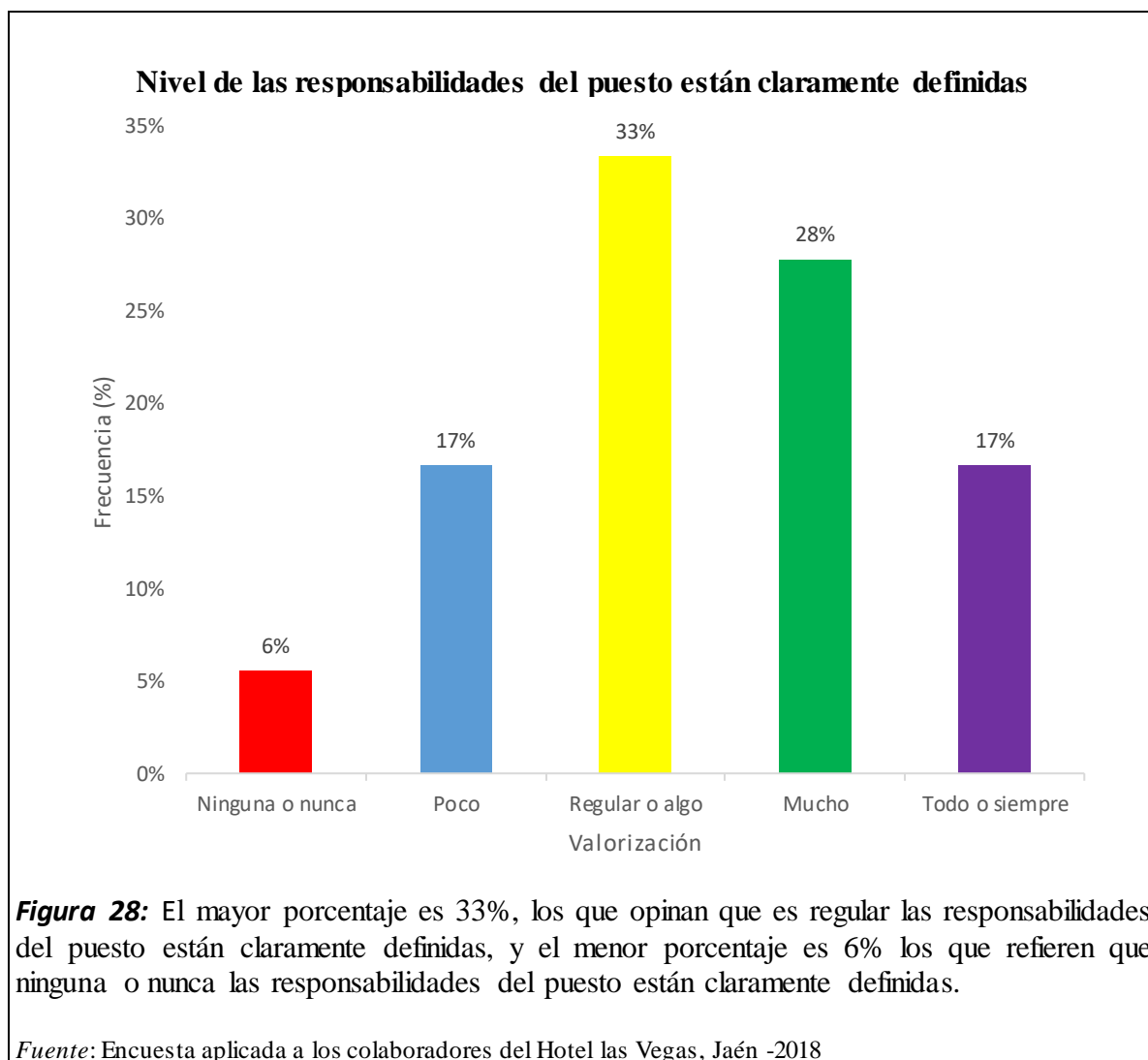


**Tabla 31**

*Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	3	16,7	16,7	22,2
Regular	6	33,3	33,3	55,6
Mucho	5	27,8	27,8	83,3
Todo o Siempre	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

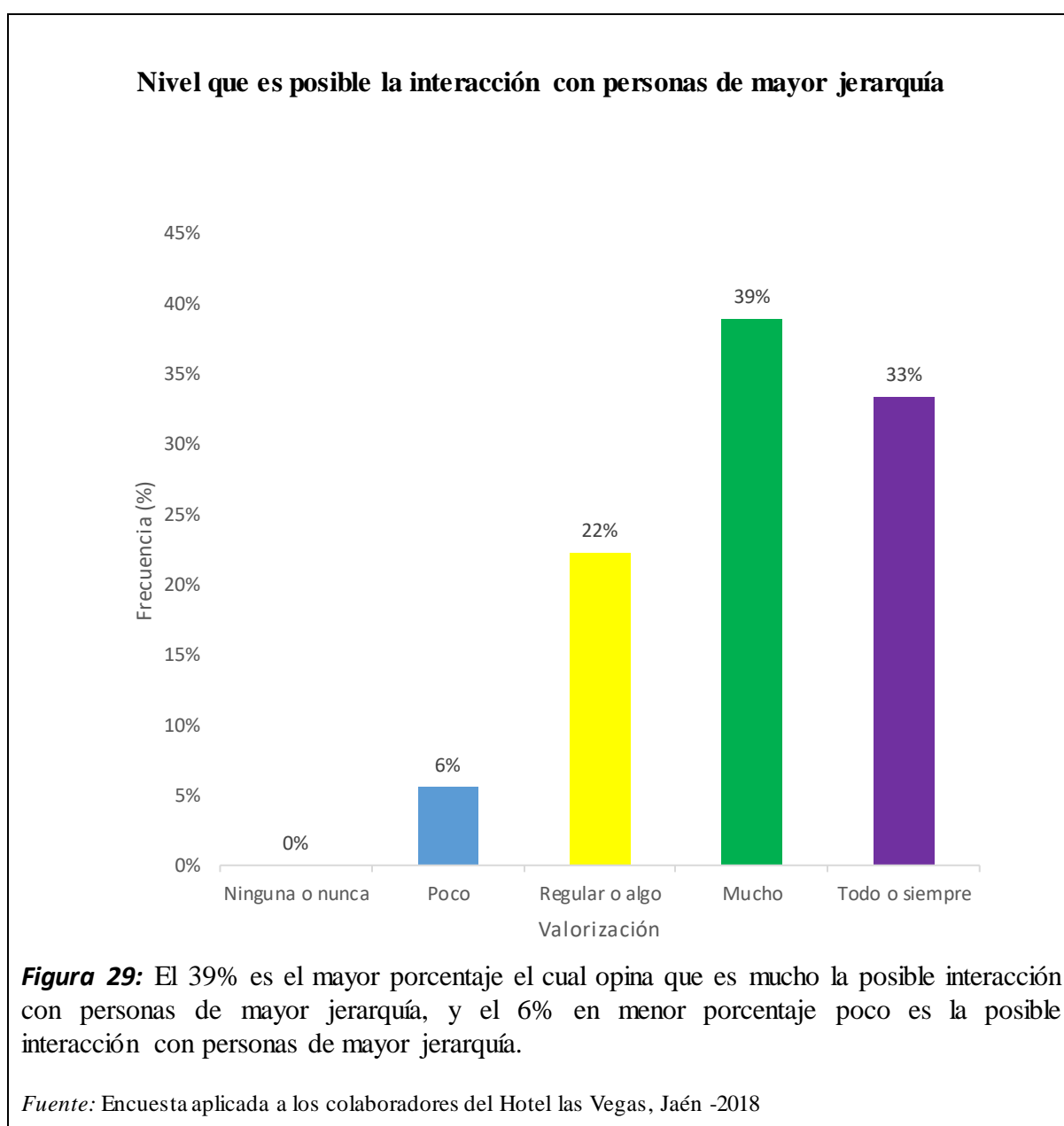


**Tabla 32**

*Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	4	22,2	22,2	27,8
Regular	7	38,9	38,9	66,7
Mucho	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

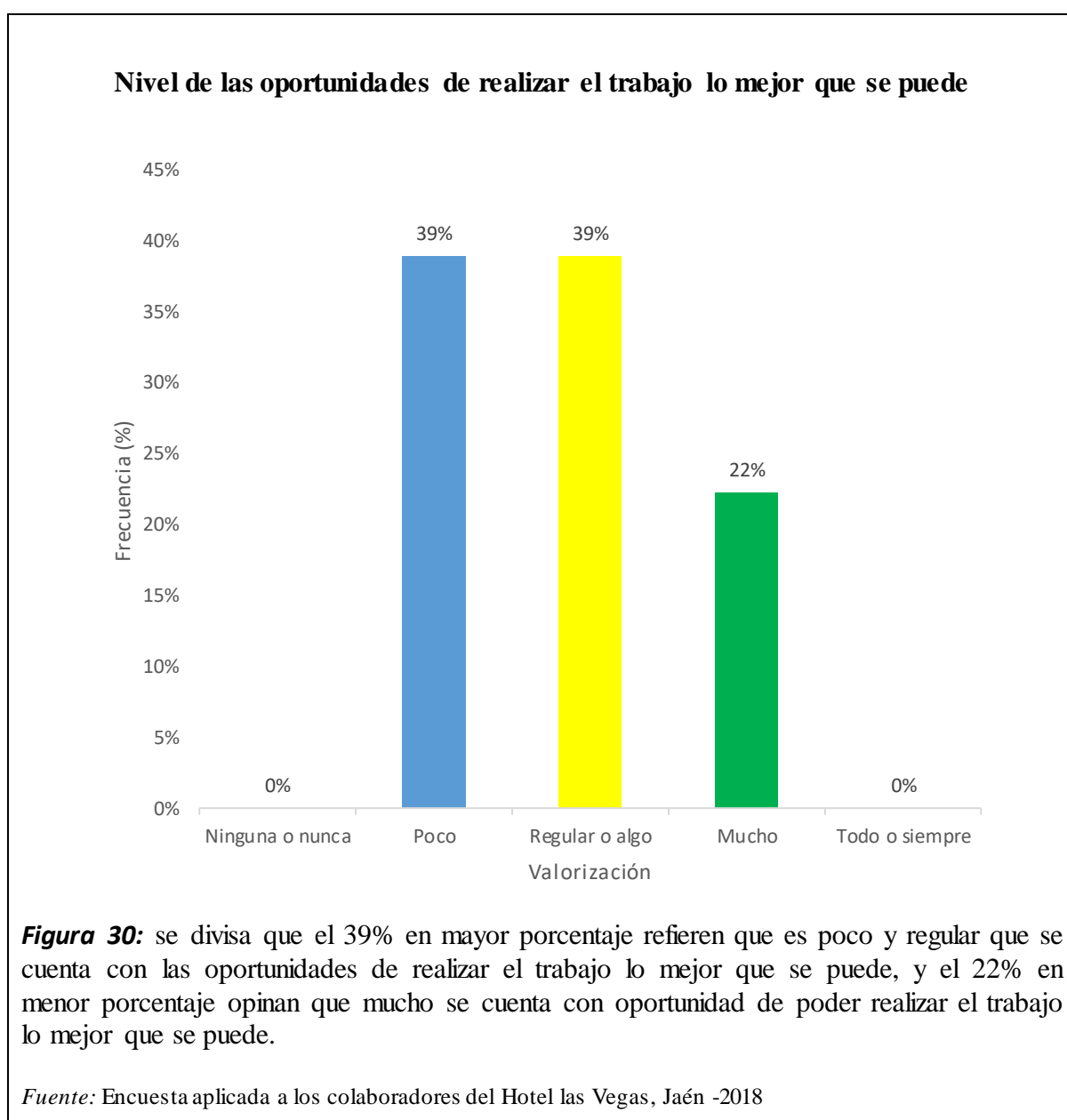


**Tabla 33**

*Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	7	38,9	38,9	38,9
Regular	7	38,9	38,9	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



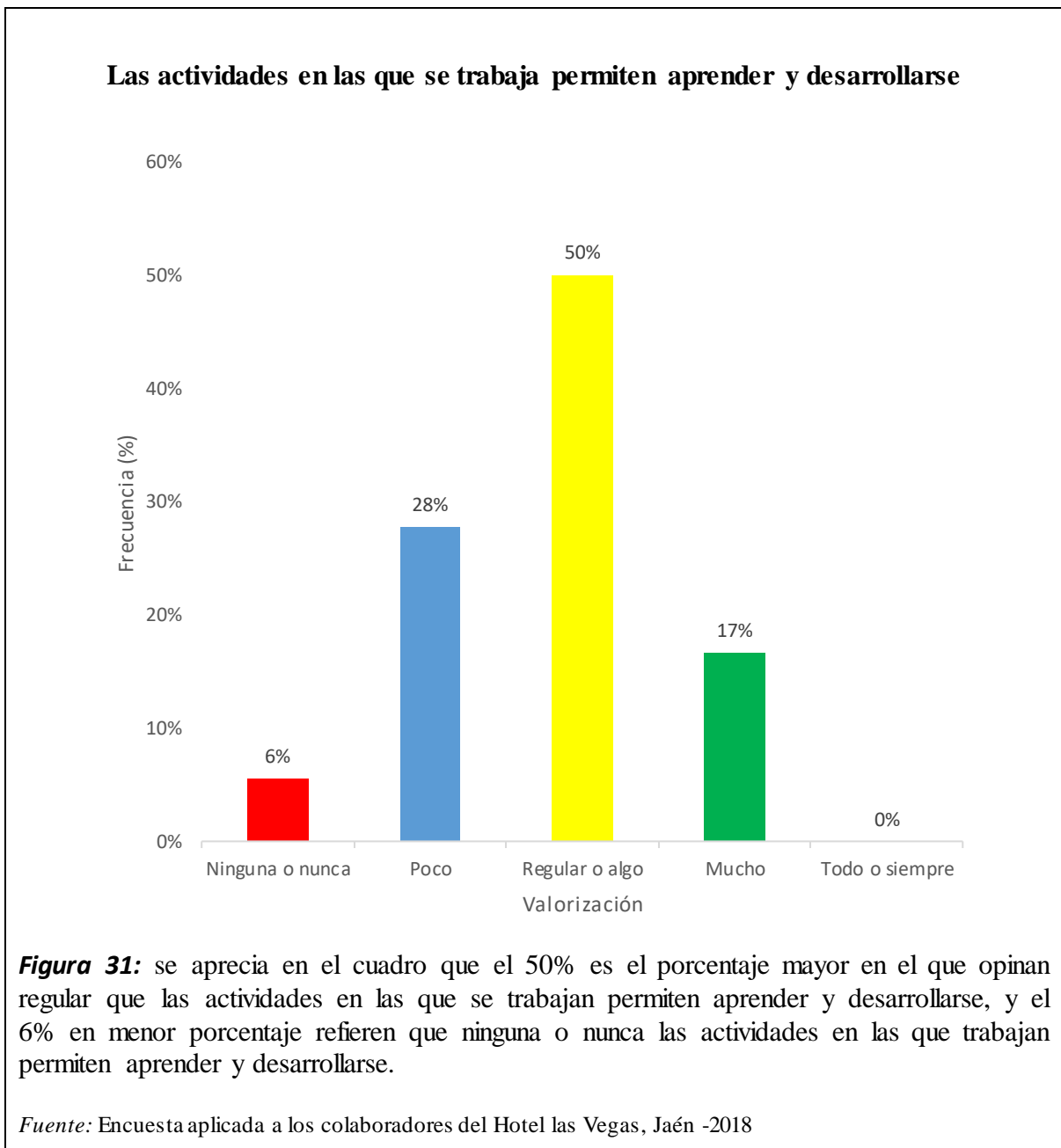


**Tabla 34**

*Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	5	27,8	27,8	33,3
Regular	9	50,0	50,0	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

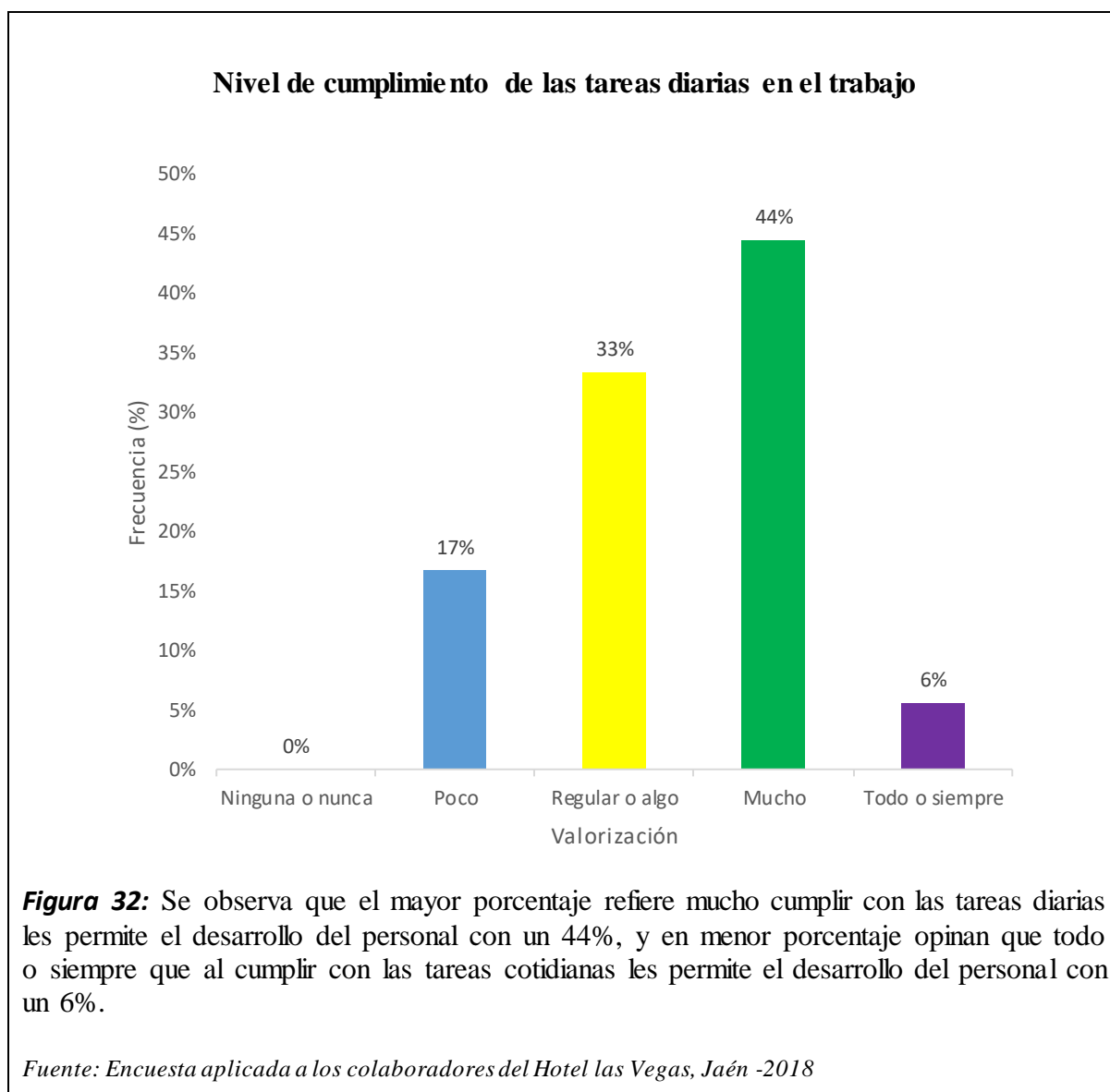


**Tabla 35**

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	6	33,3	33,3	50,0
Mucho	8	44,4	44,4	94,4
Todo o Siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.*

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

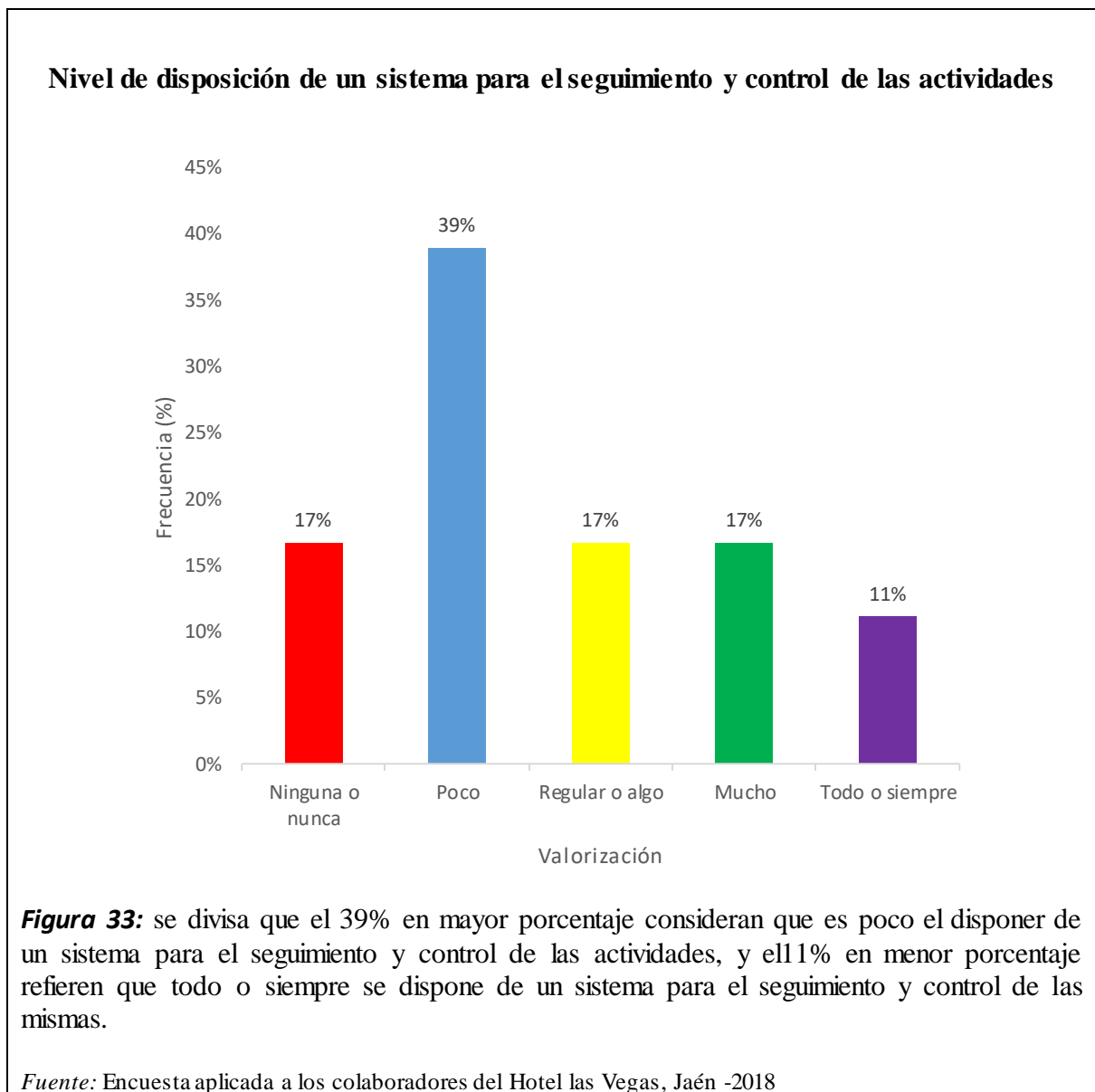


**Tabla 36**

*Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	3	16,7	16,7	16,7
Poco	7	38,9	38,9	55,6
Regular	3	16,7	16,7	72,2
Mucho	3	16,7	16,7	88,9
Todo o Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

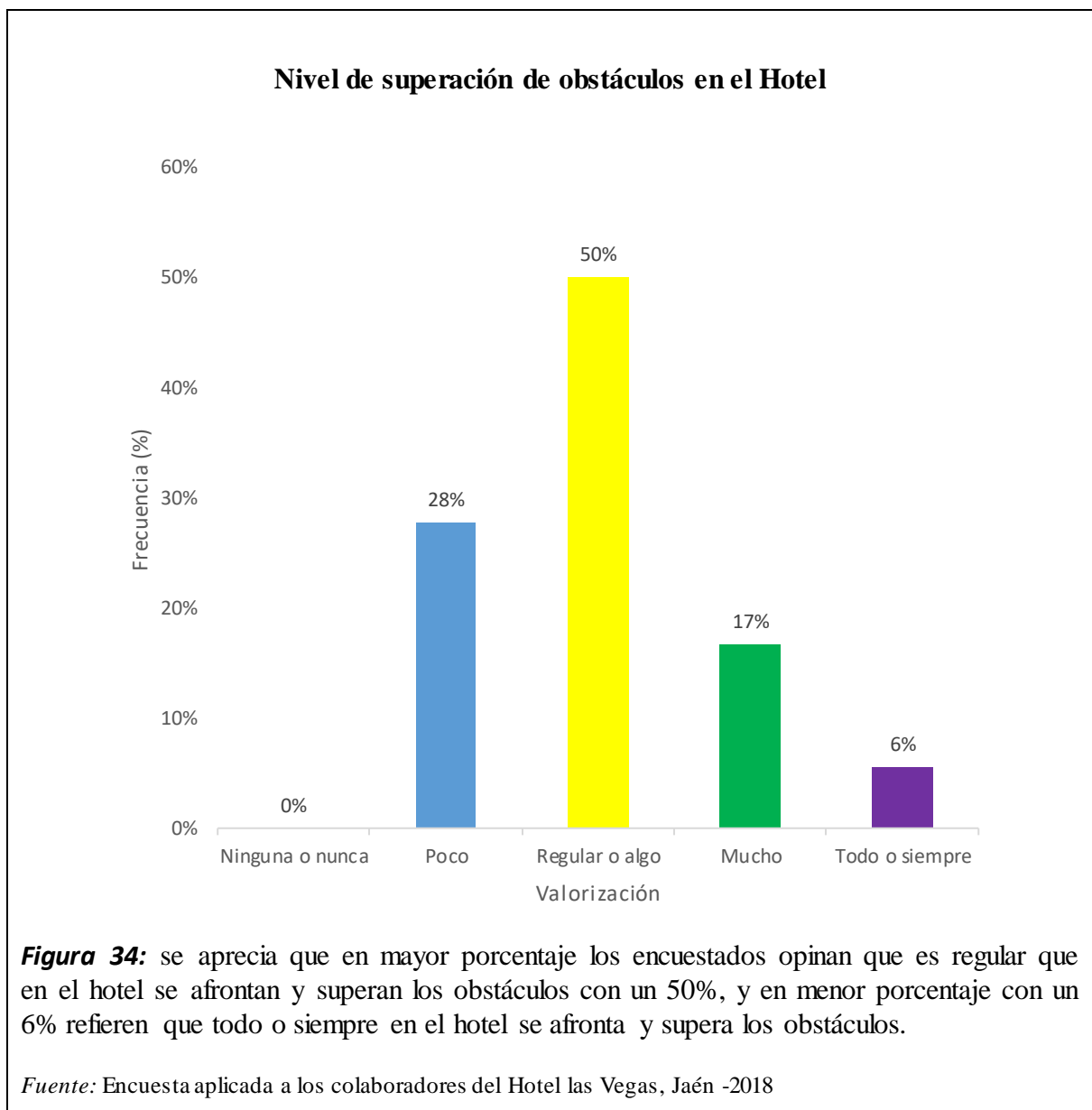


**Tabla 37**

*En el hotel, se afrontan y superan los obstáculos.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	27,8	27,8	27,8
Regular	9	50,0	50,0	77,8
Mucho	3	16,7	16,7	94,4
Todo o Siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

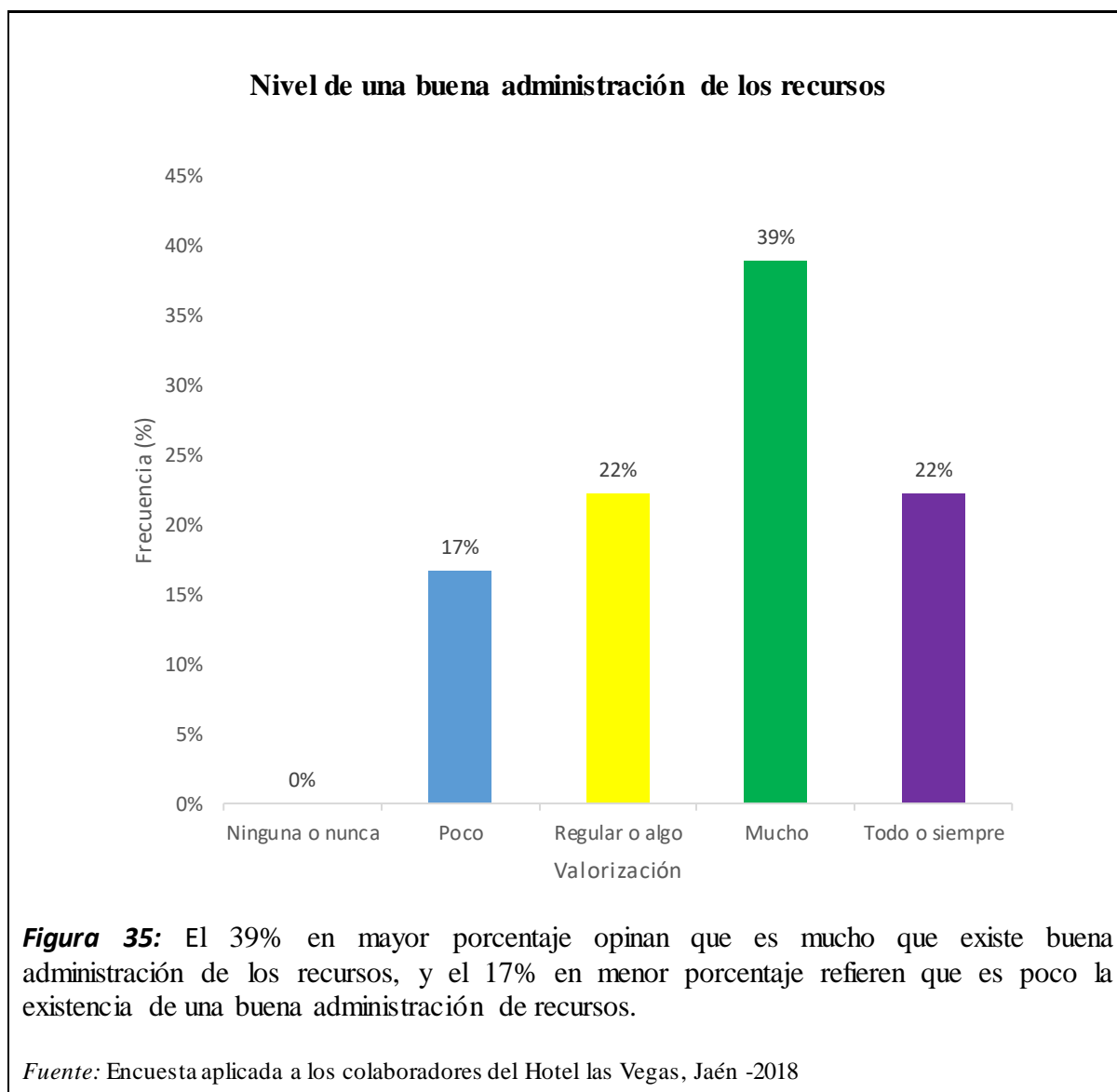


**Tabla 38**

*Existe buena administración de los recursos.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	4	22,2	22,2	38,9
Mucho	7	38,9	38,9	77,8
Todo o Siempre	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

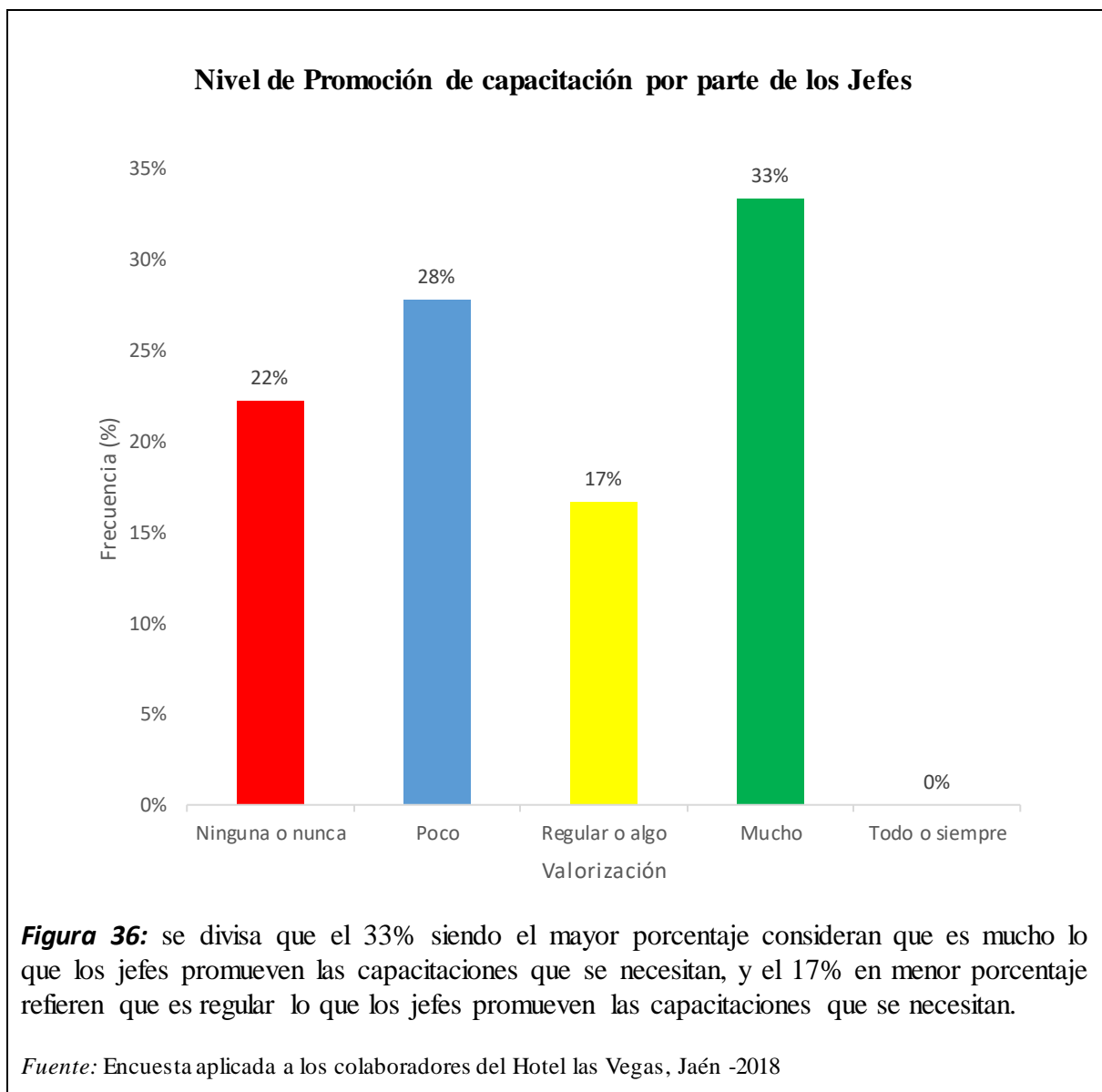


**Tabla 39**

*Los jefes promueven la capacitación que se necesita.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	4	22,2	22,2	22,2
Poco	5	27,8	27,8	50,0
Regular	3	16,7	16,7	66,7
Mucho	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

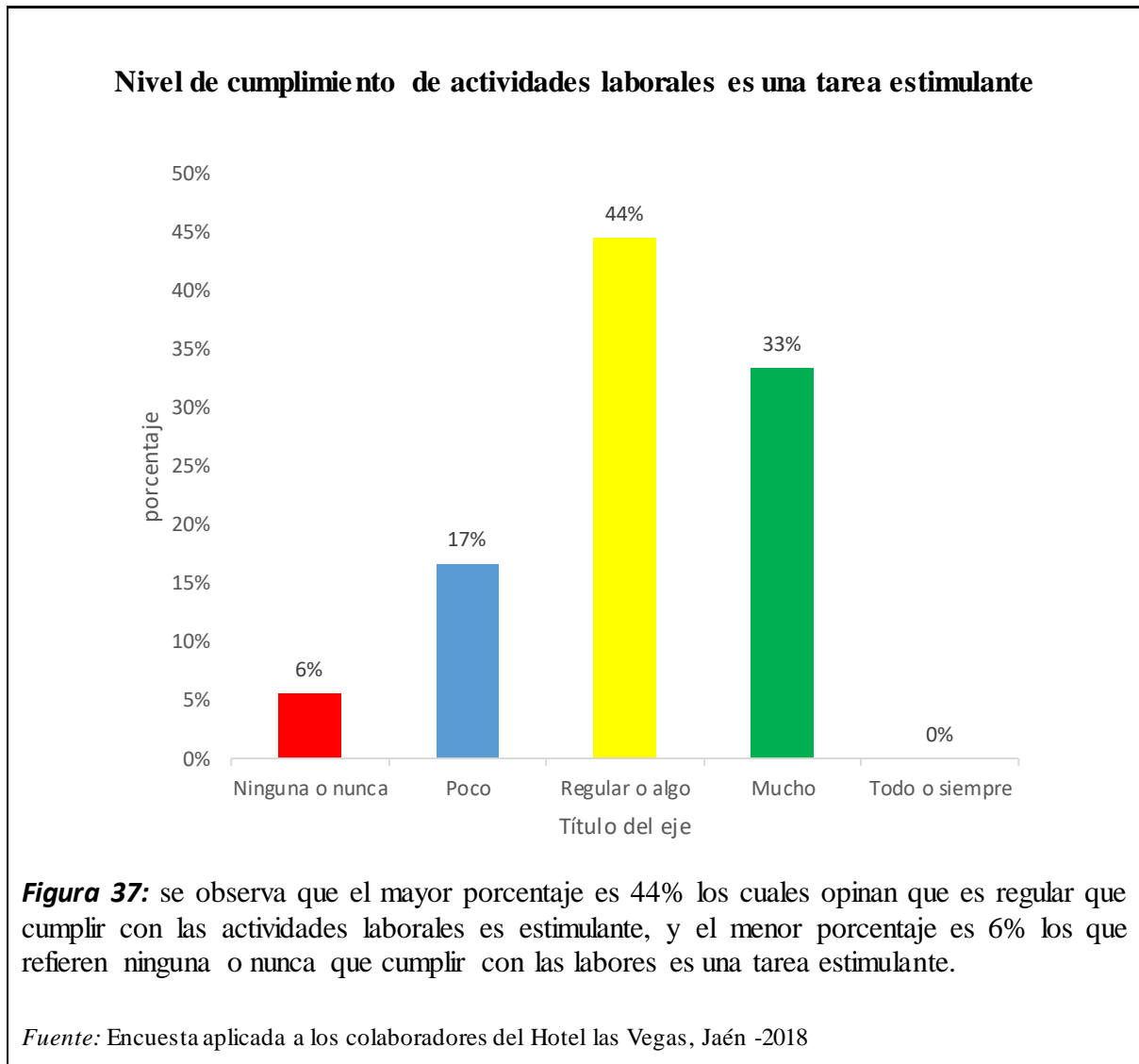


**Tabla 40**

*Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	3	16,7	16,7	22,2
Regular	8	44,4	44,4	66,7
Mucho	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

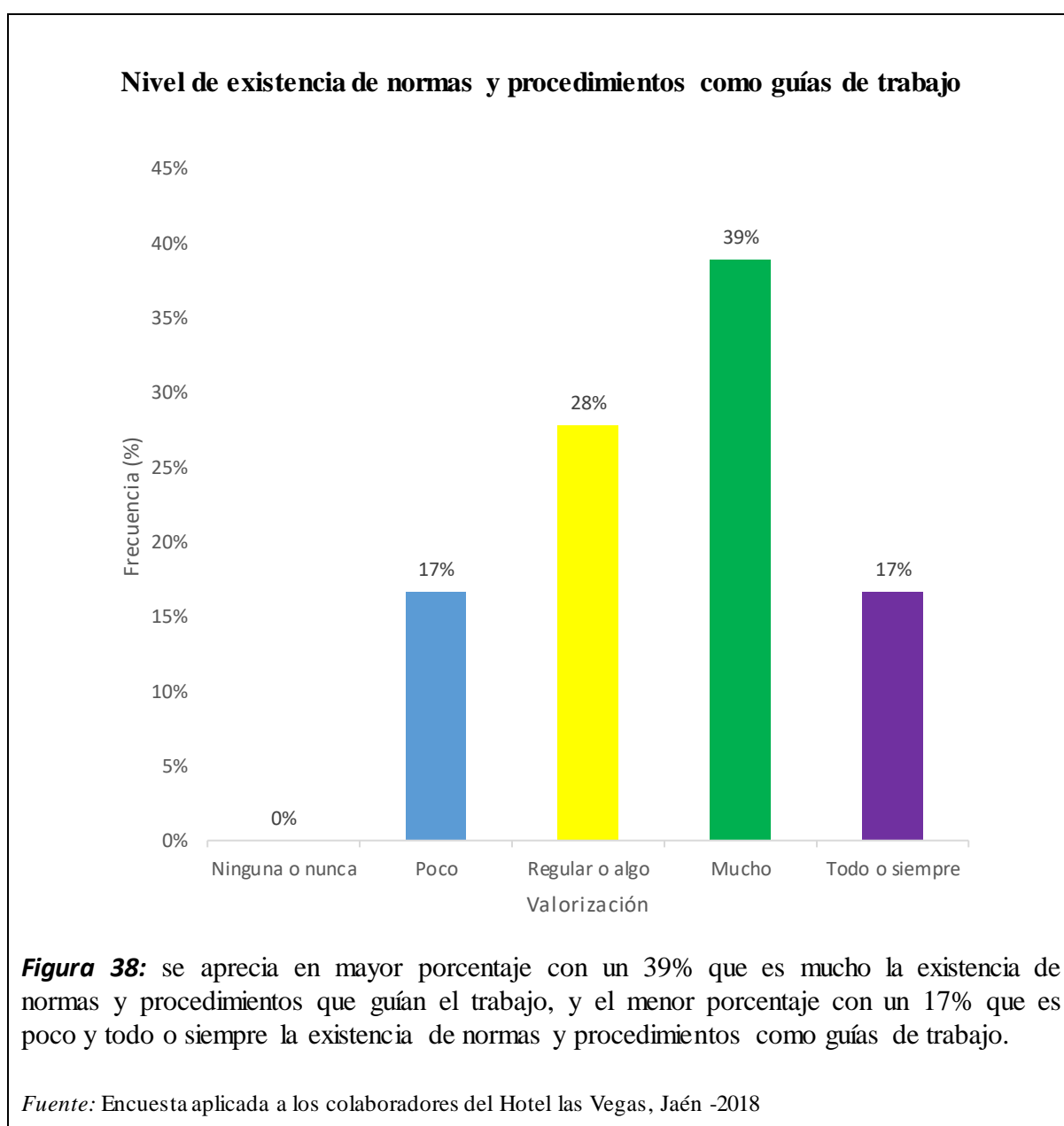


**Tabla 41**

*Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	3	16,7	16,7	16,7
Regular	7	38,9	38,9	55,6
Mucho	5	27,8	27,8	83,3
Todo o Siempre	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



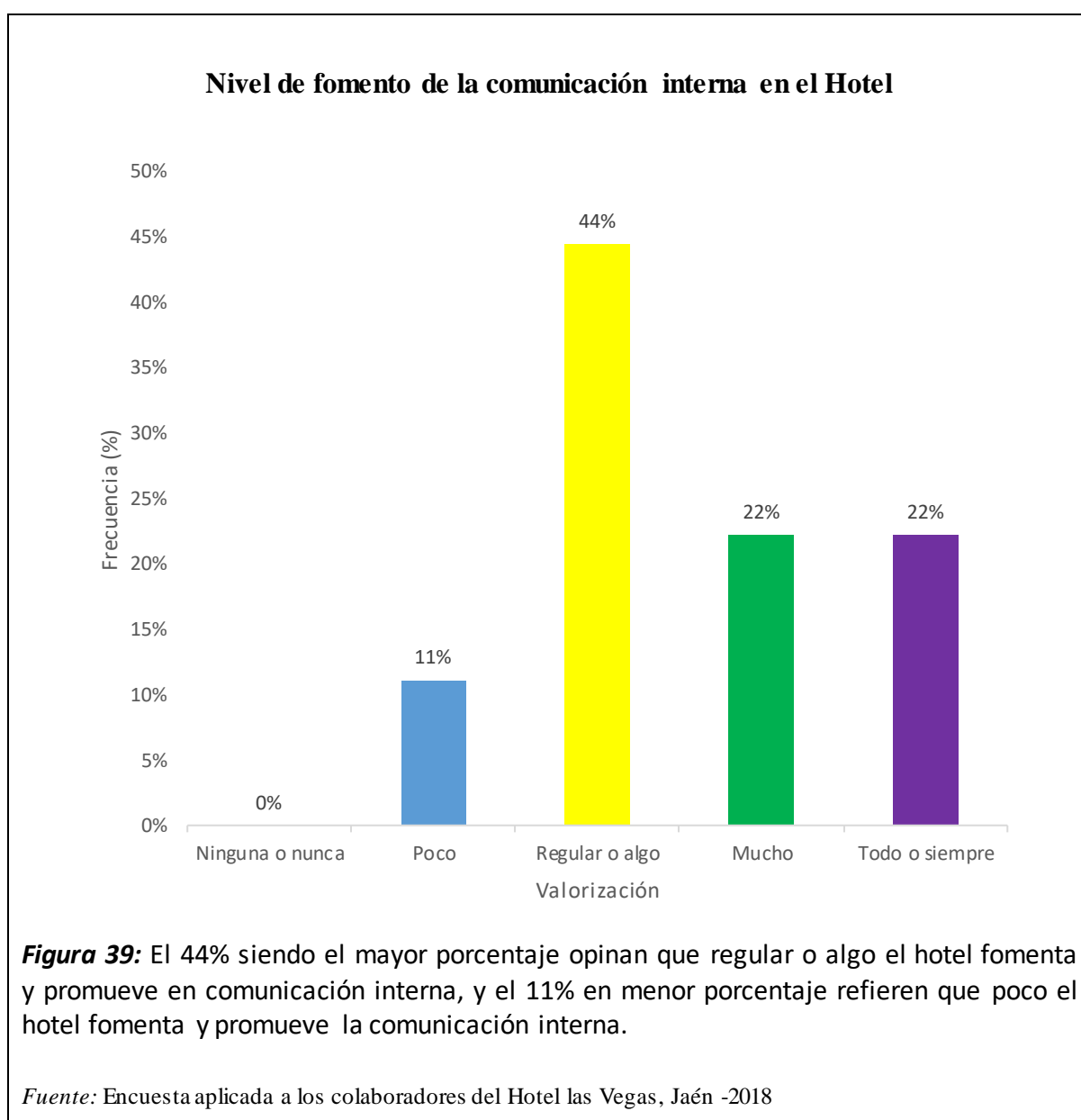


**Tabla 42**

*El hotel fomenta y promueve la comunicación interna.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	2	11,1	11,1	11,1
Poco	8	44,4	44,4	55,6
Regular	4	22,2	22,2	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

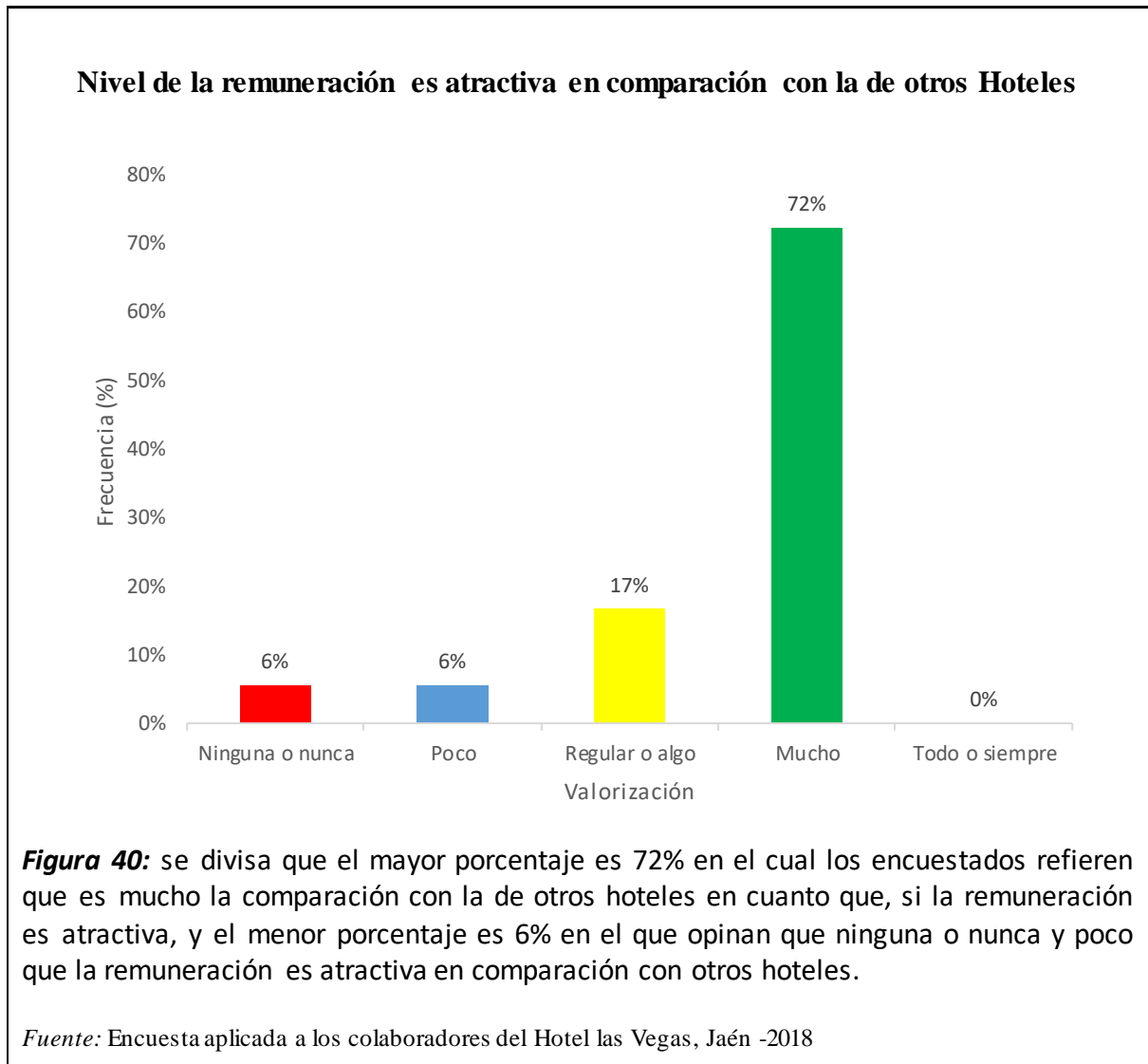


**Tabla 43**

*La remuneración es atractiva en comparación con la de otros Hoteles.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	1	5,6	5,6	11,1
Regular	3	16,7	16,7	27,8
Mucho	13	72,2	72,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

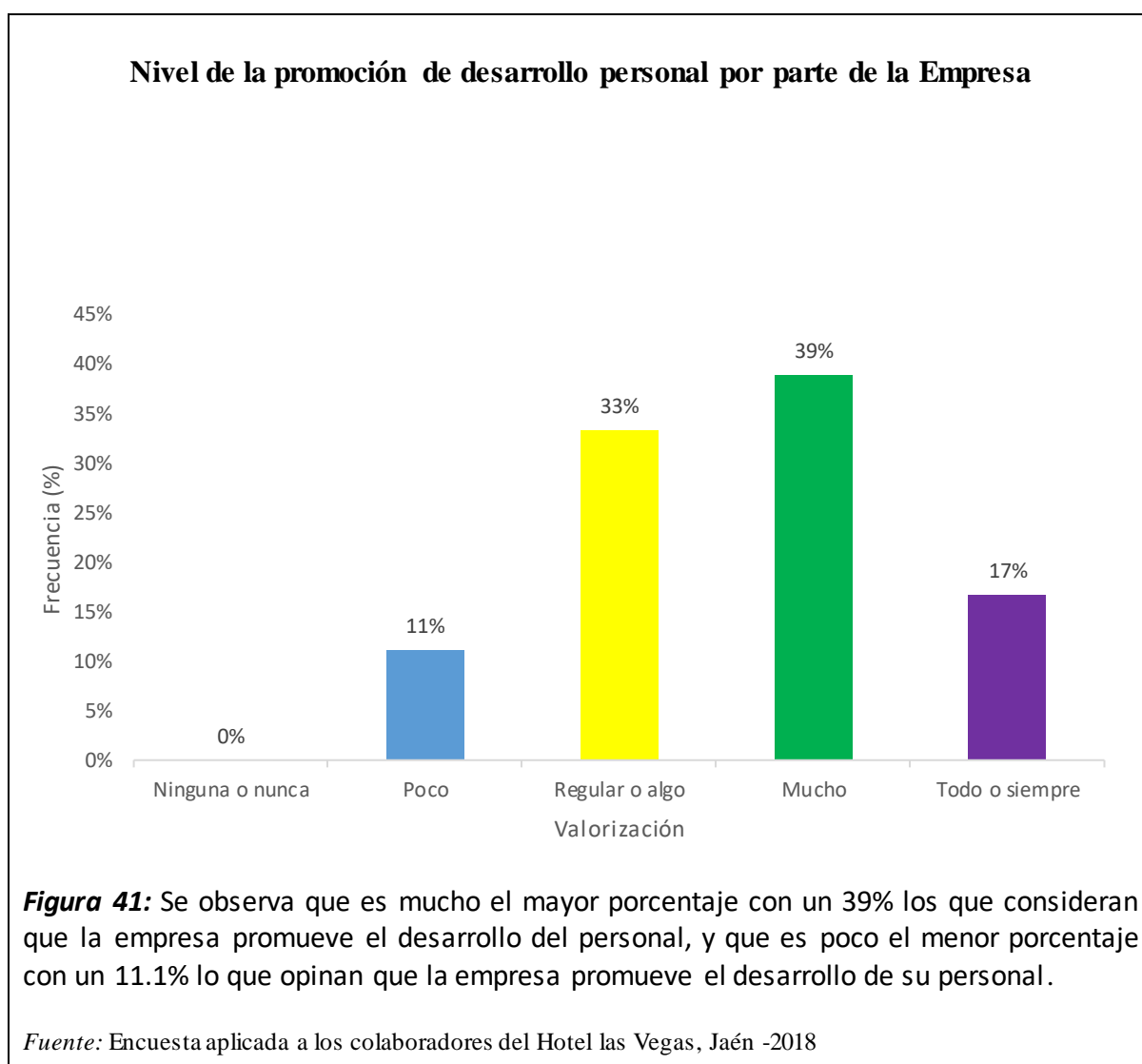


**Tabla 44**

*La empresa promueve el desarrollo del personal.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	2	11,1	11,1	11,1
Poco	6	33,3	33,3	44,4
Regular	7	38,9	38,9	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

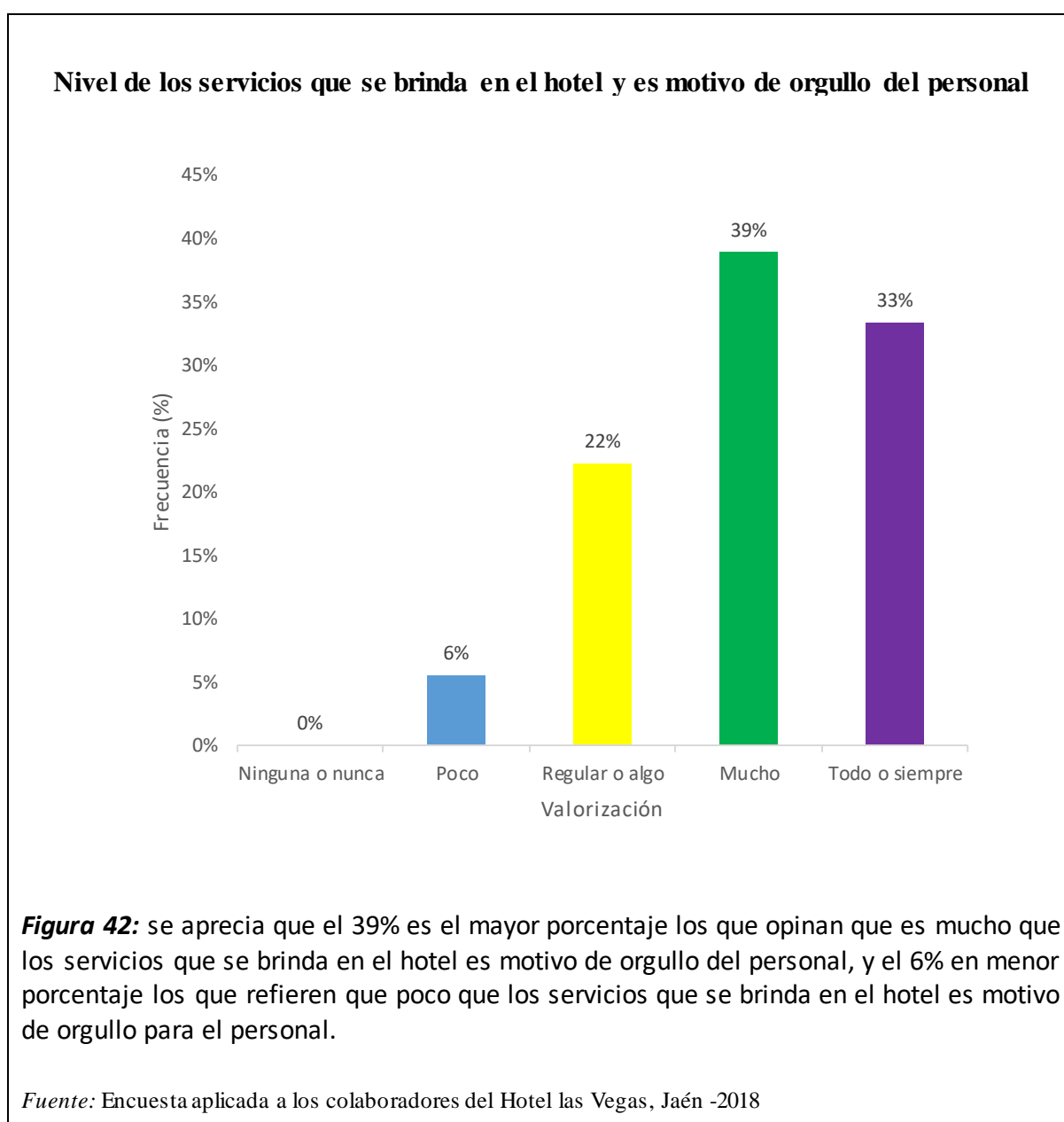


**Tabla 45**

*Los servicios que se brinda en el hotel es motivo de orgullo del personal.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	2	11,1	11,1	16,7
Regular	8	44,4	44,4	61,1
Mucho	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

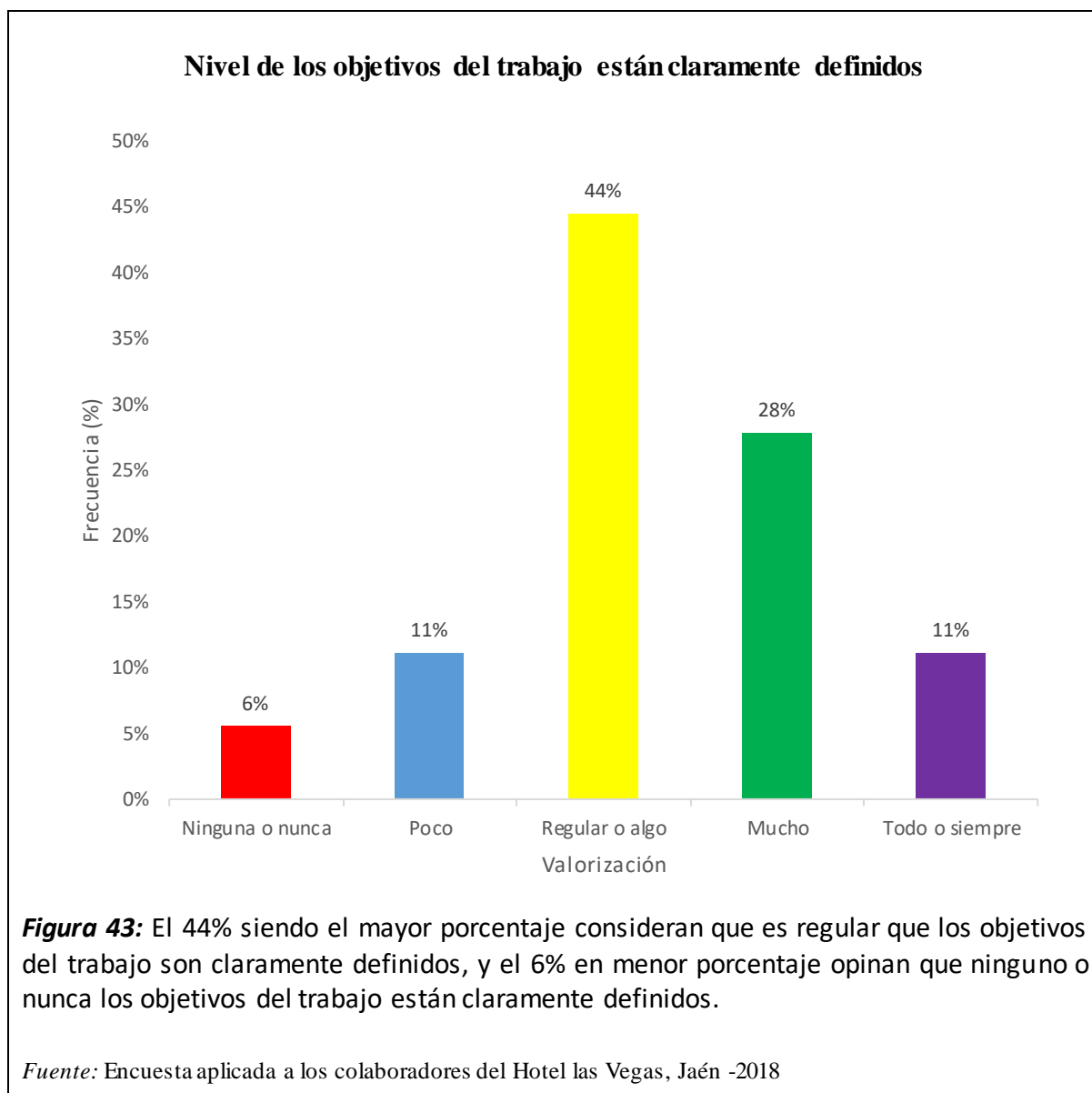


**Tabla 46**

*Los objetivos del trabajo están claramente definidos.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	2	11,1	11,1	16,7
Regular	8	44,4	44,4	61,1
Mucho	5	27,8	27,8	88,9
Todo o Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

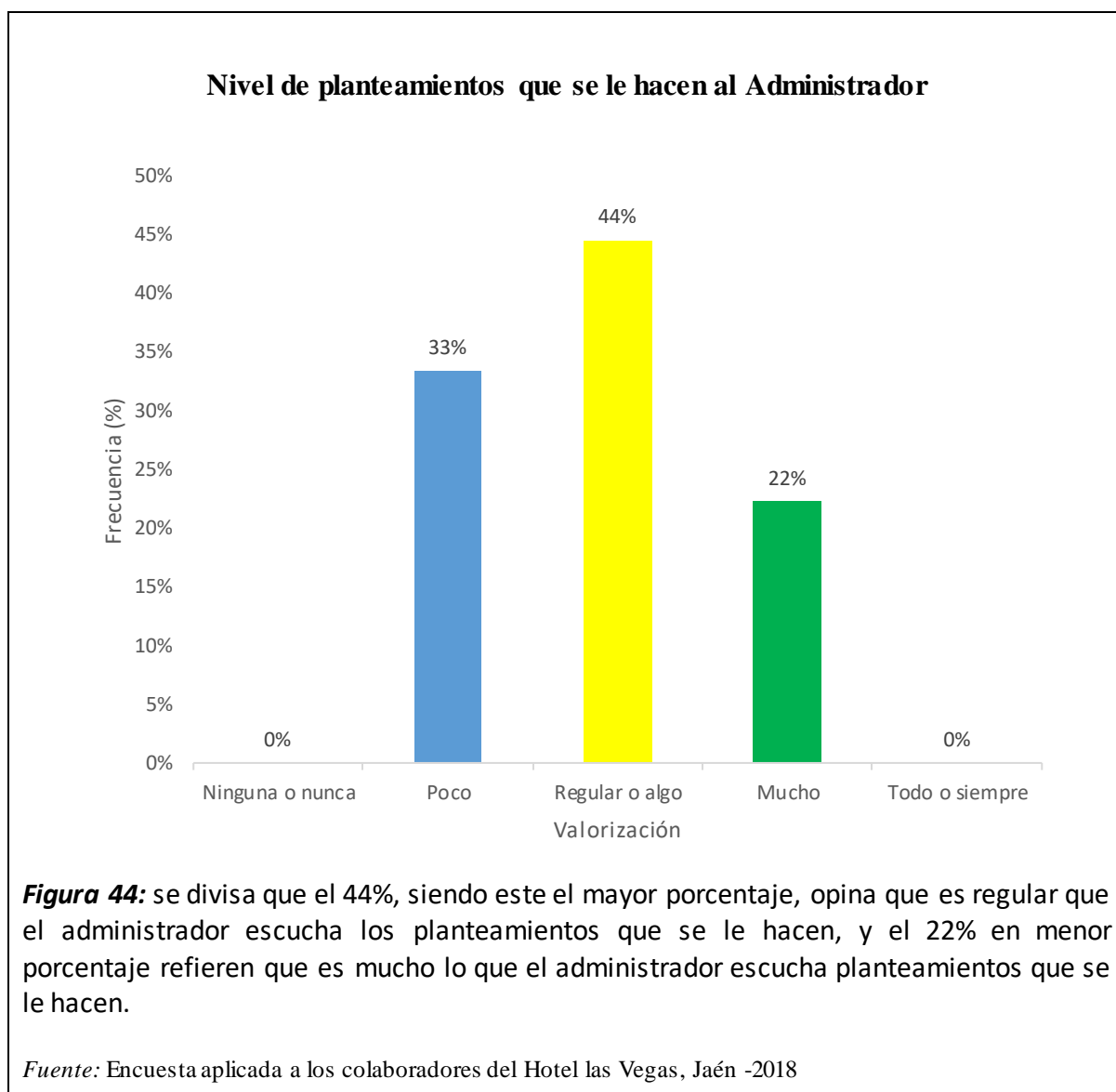


**Tabla 47**

*El administrador escucha los planteamientos que se le hacen.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	6	33,3	33,3	33,3
Regular	8	44,4	44,4	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

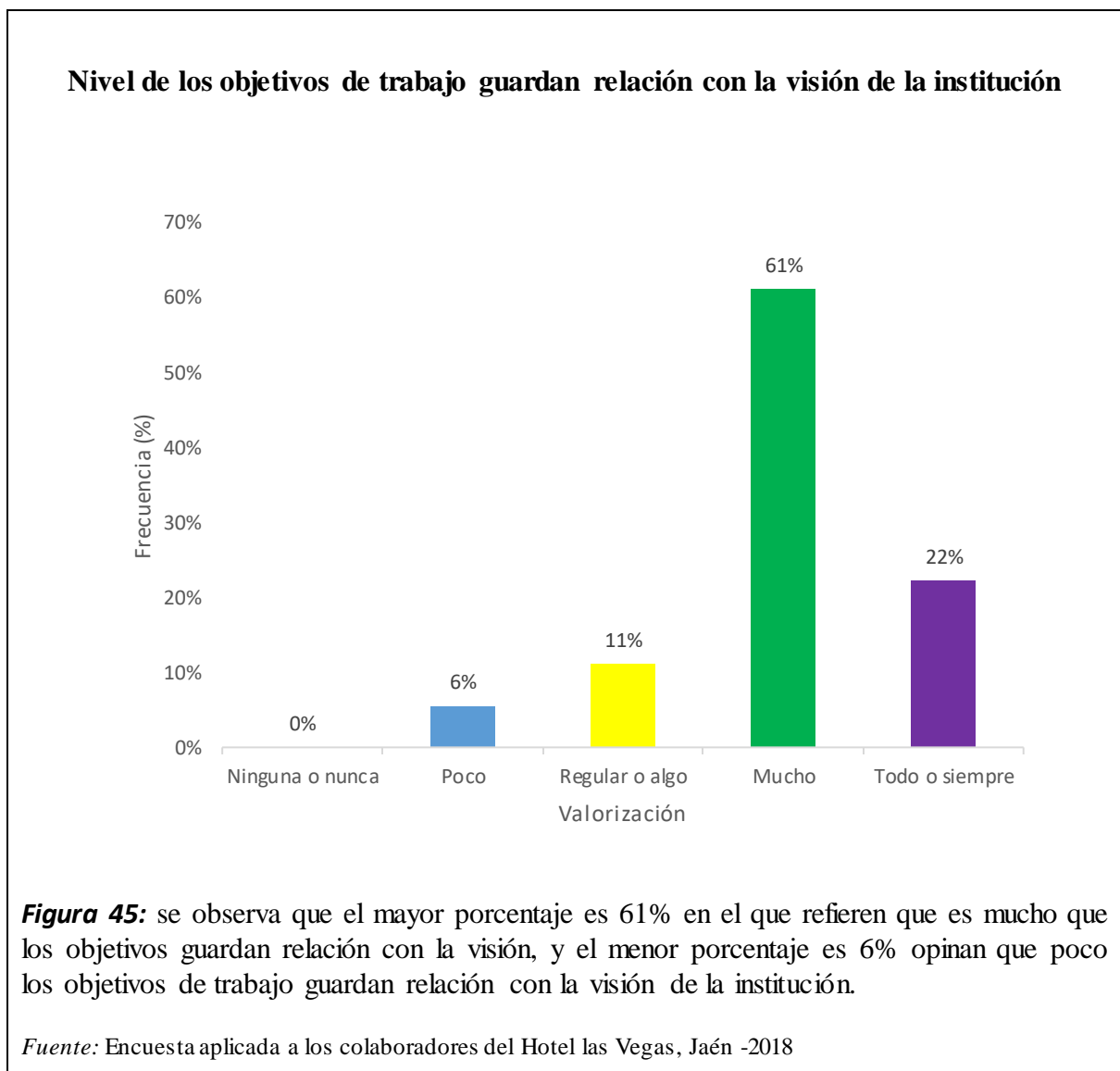


**Tabla 48**

*Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	2	11,1	11,1	16,7
Regular	11	61,1	61,1	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

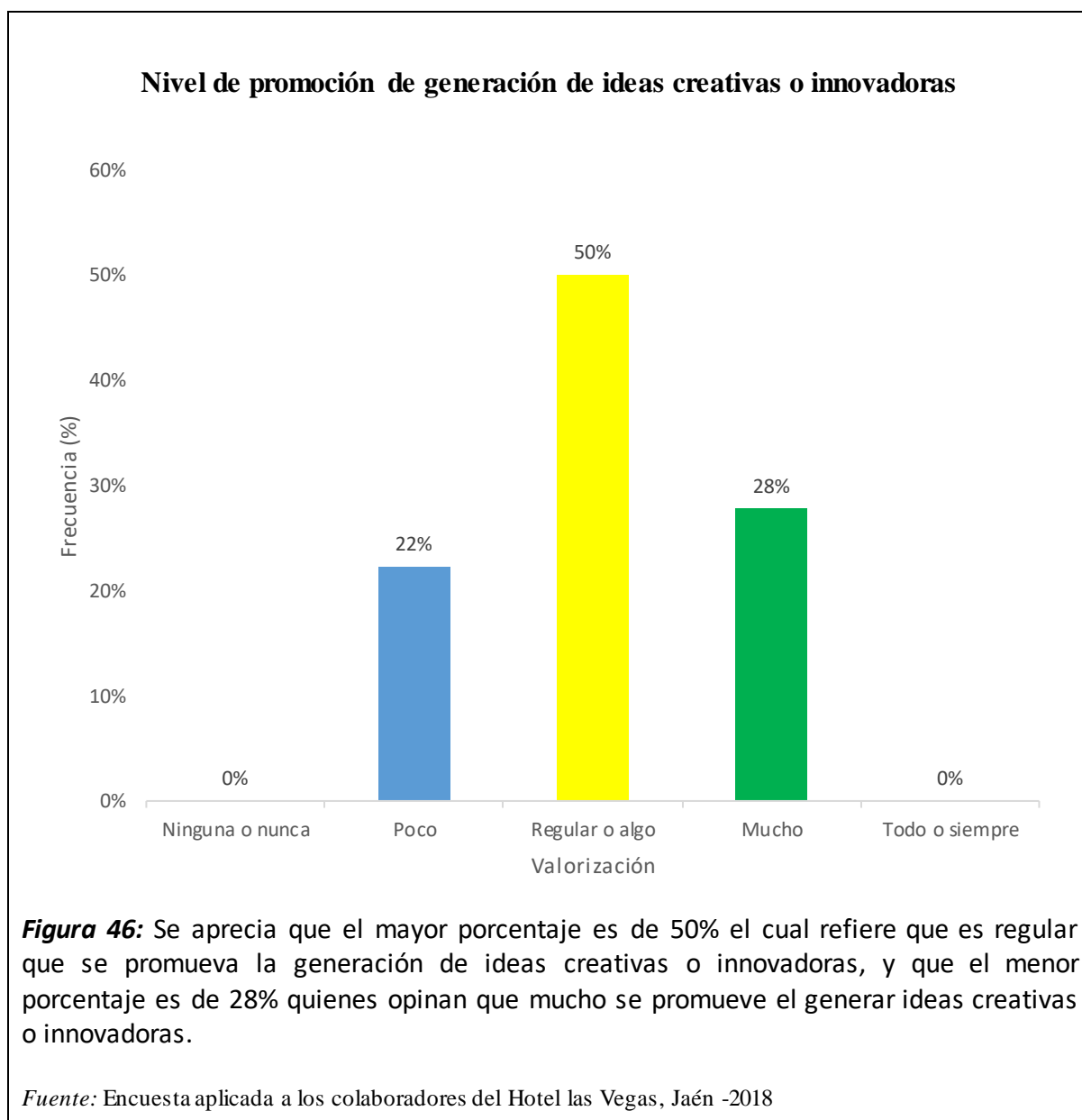


**Tabla 49**

*Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	22,2	22,2	22,2
Regular	9	50,0	50,0	72,2
Mucho	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



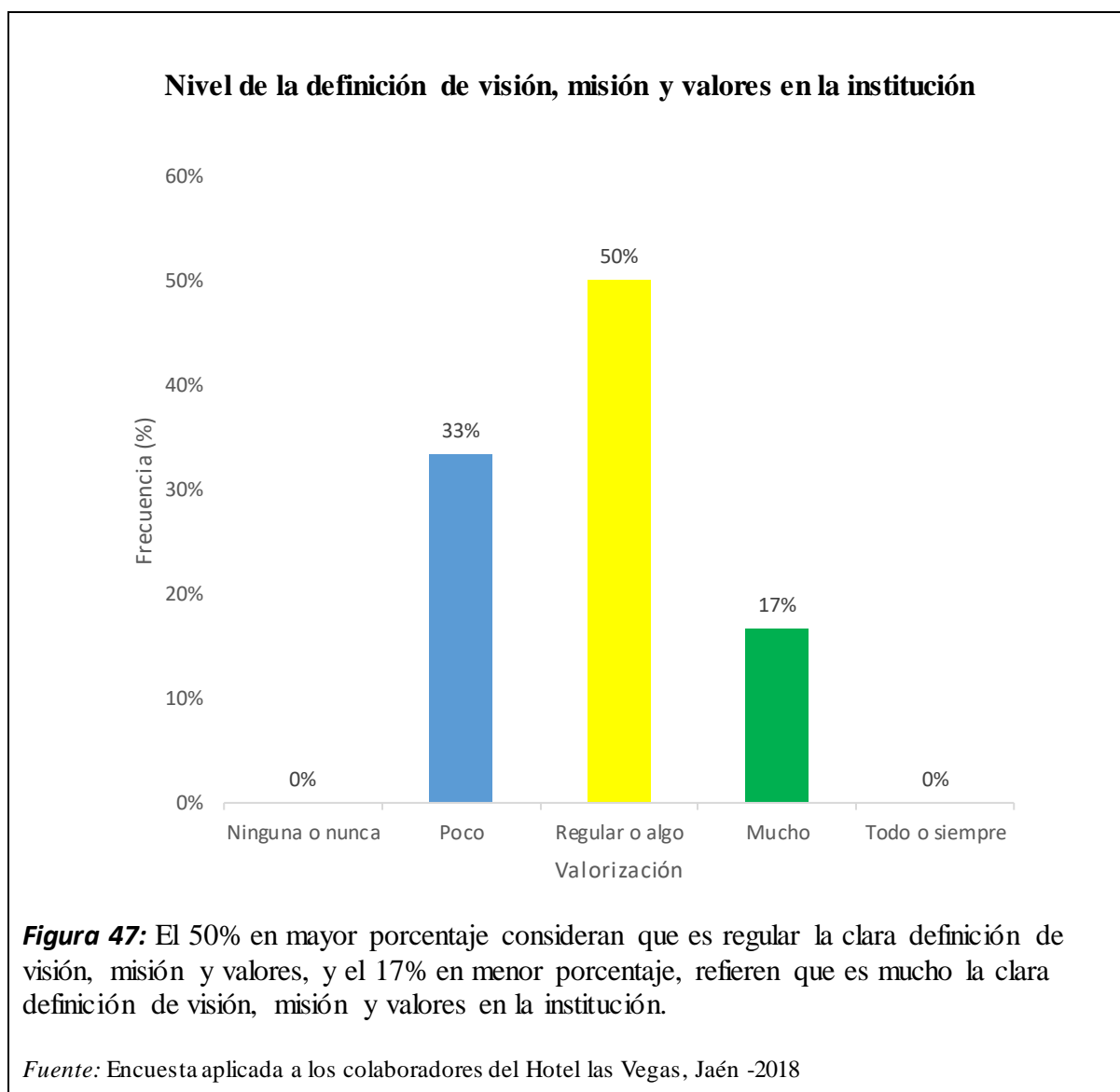


**Tabla 50**

*Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	6	33,3	33,3	33,3
Regular	9	50,0	50,0	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

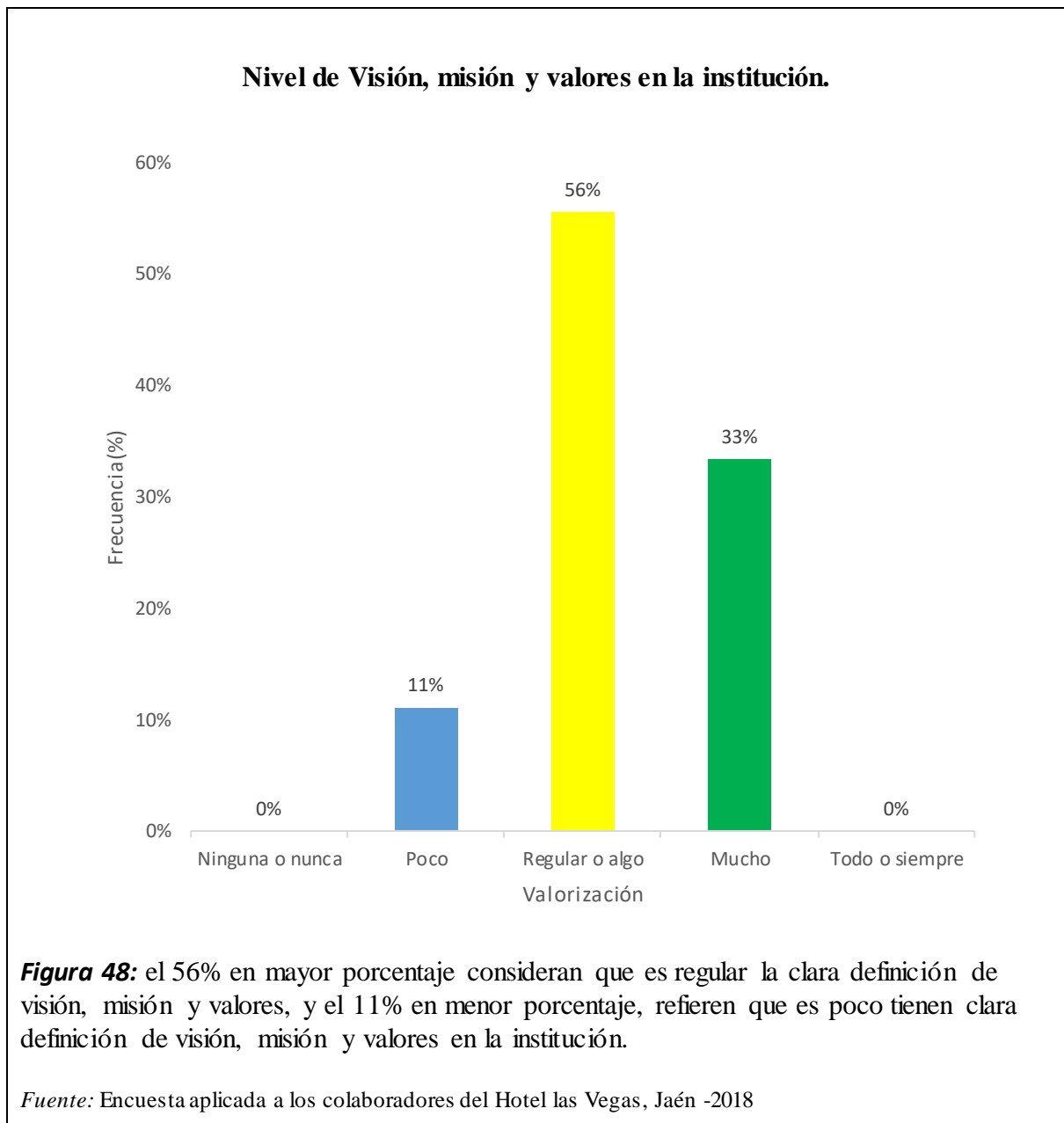


**Tabla 51**

*Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	6	33,3	33,3	33,3
Regular	9	50,0	50,0	83,3
Mucho	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

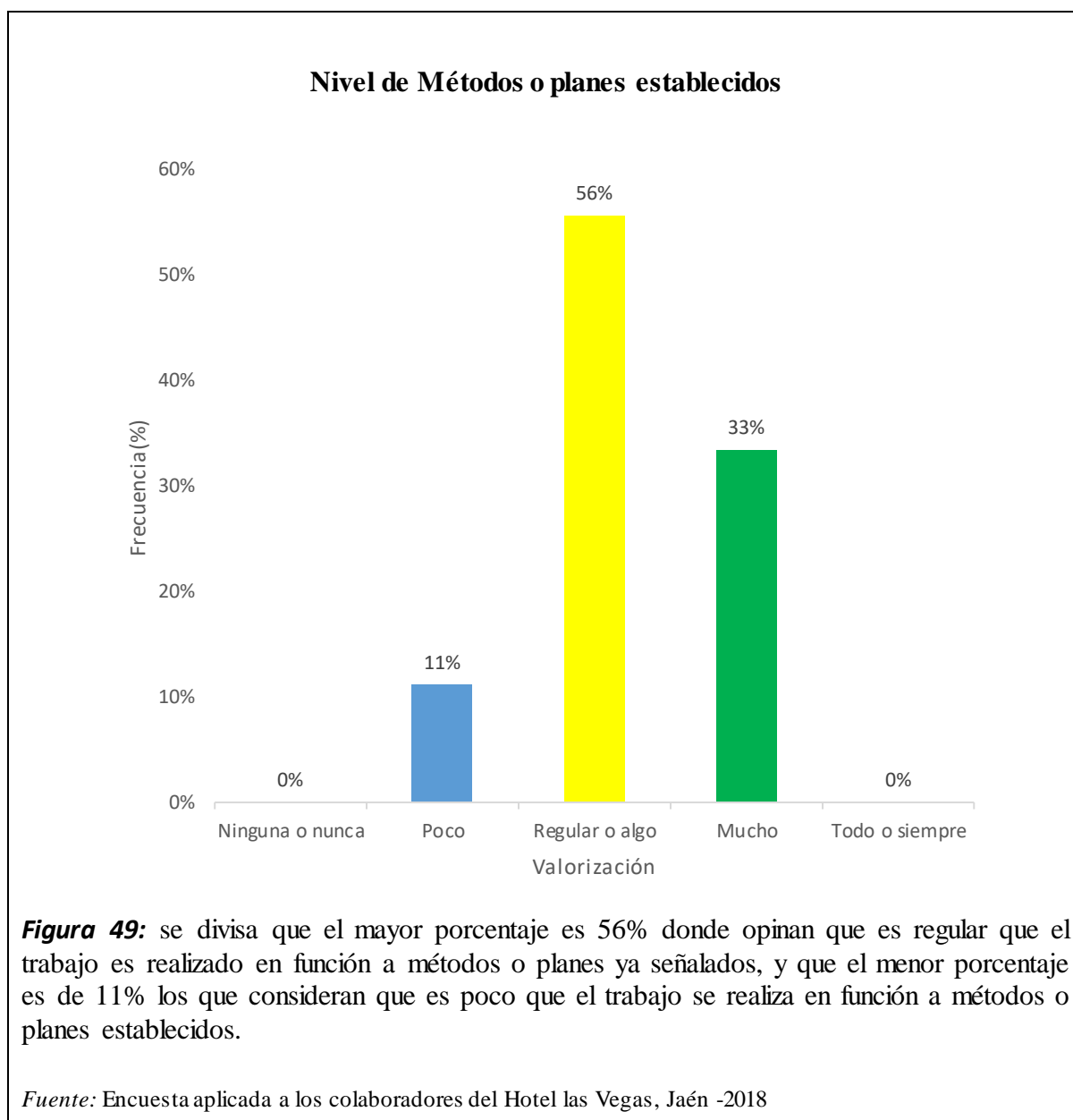


**Tabla 52**

*El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	2	11,1	11,1	11,1
Regular	10	55,6	55,6	66,7
Mucho	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

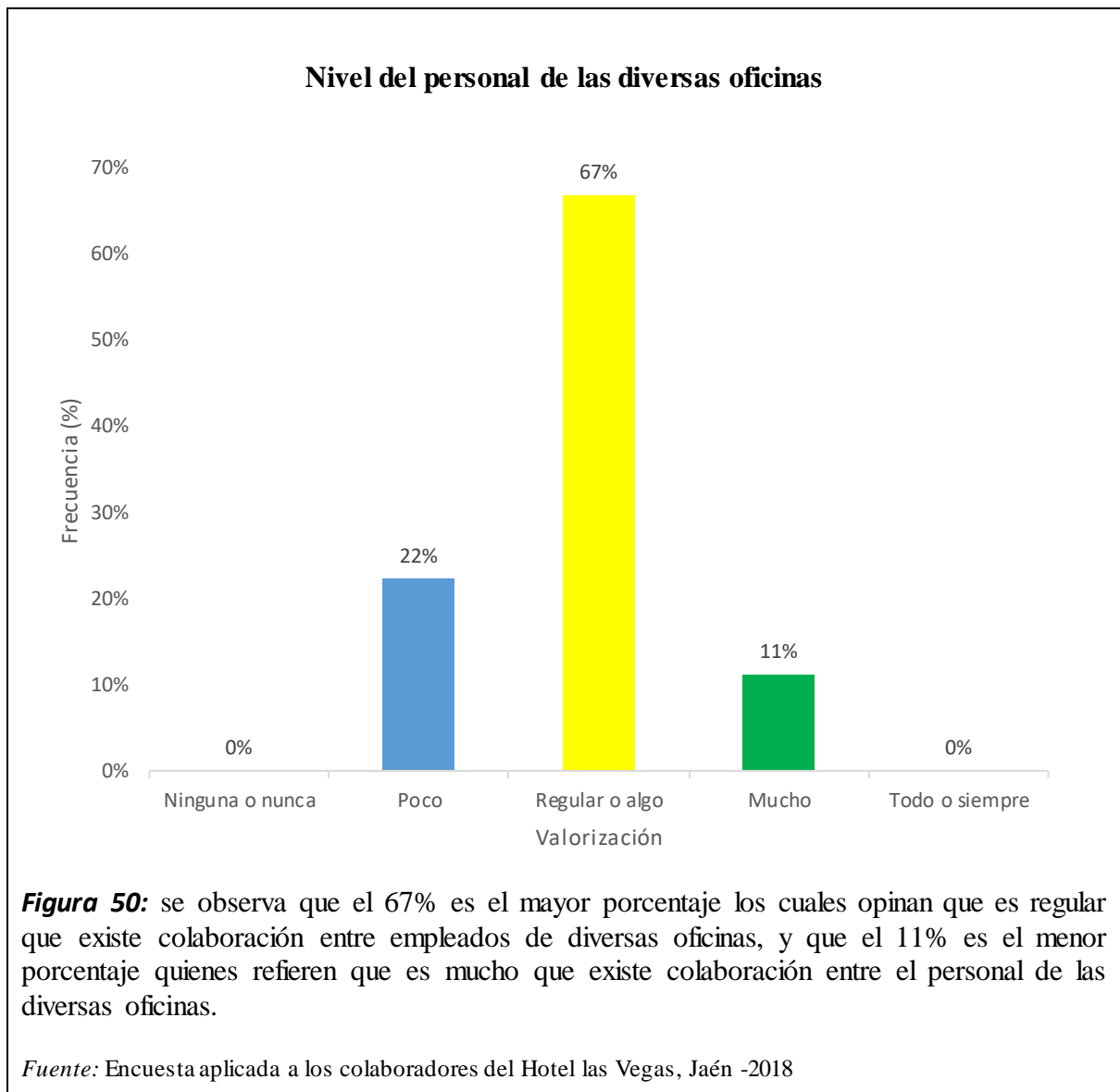


**Tabla 53**

*Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	4	22,2	22,2	22,2
Regular	12	66,7	66,7	88,9
Mucho	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

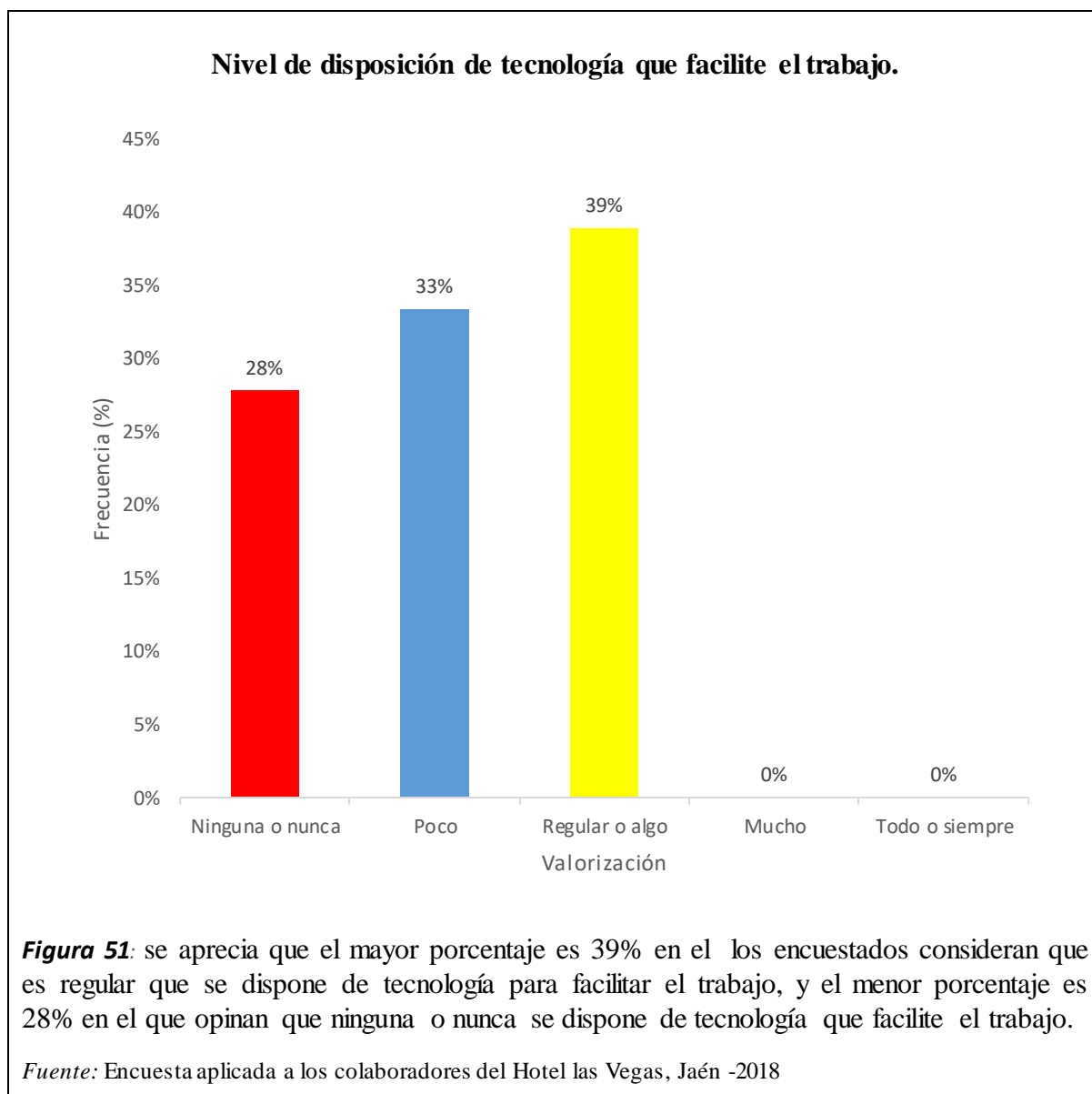


**Tabla 54**

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	5	27,8	27,8	27,8
Poco	6	33,3	33,3	61,1
Regular	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.*

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

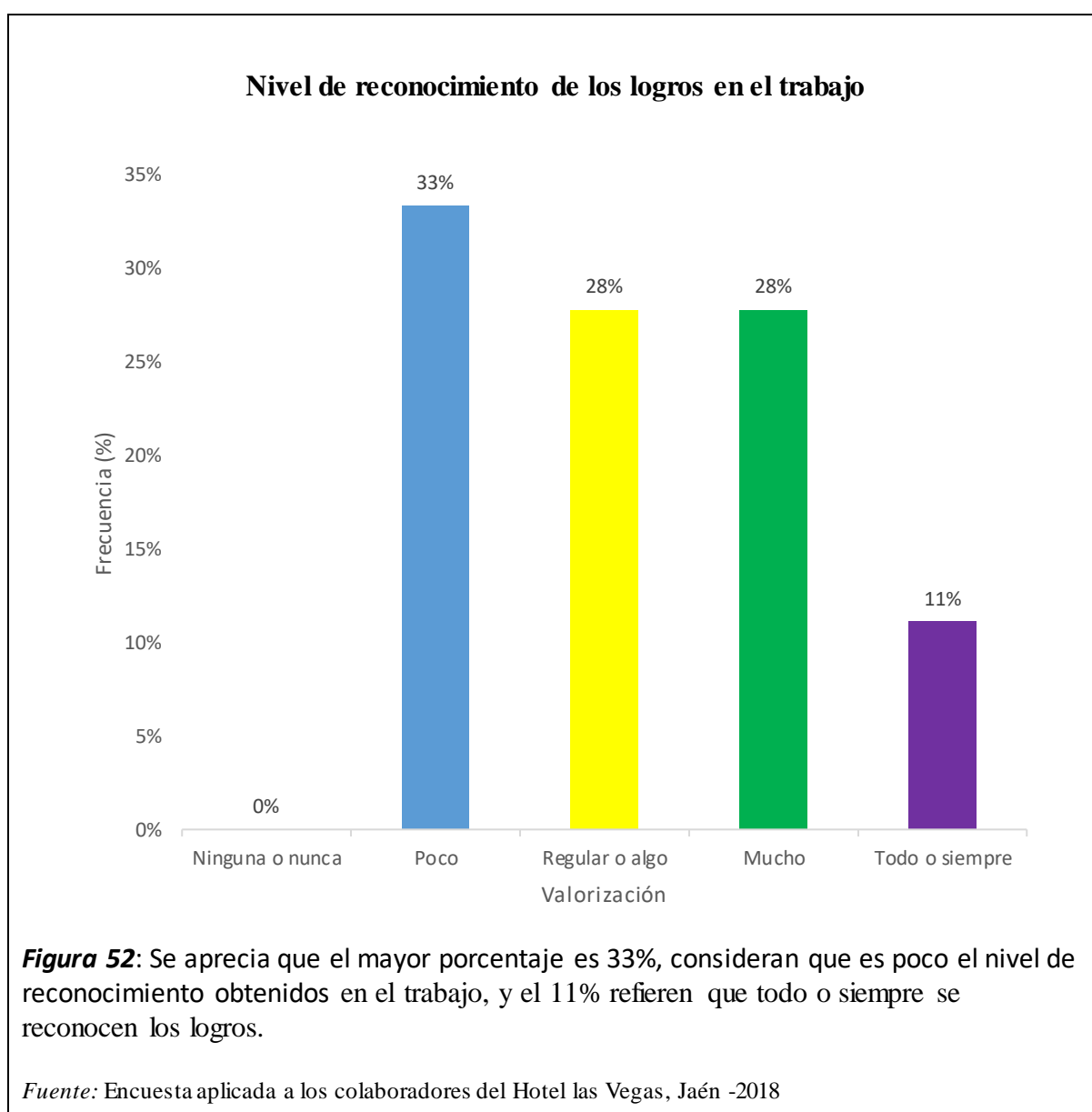


**Tabla 55**

*Se reconocen los logros en el trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	6	33,3	33,3	33,3
Regular	5	27,8	27,8	61,1
Mucho	5	27,8	27,8	88,9
Todo o Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

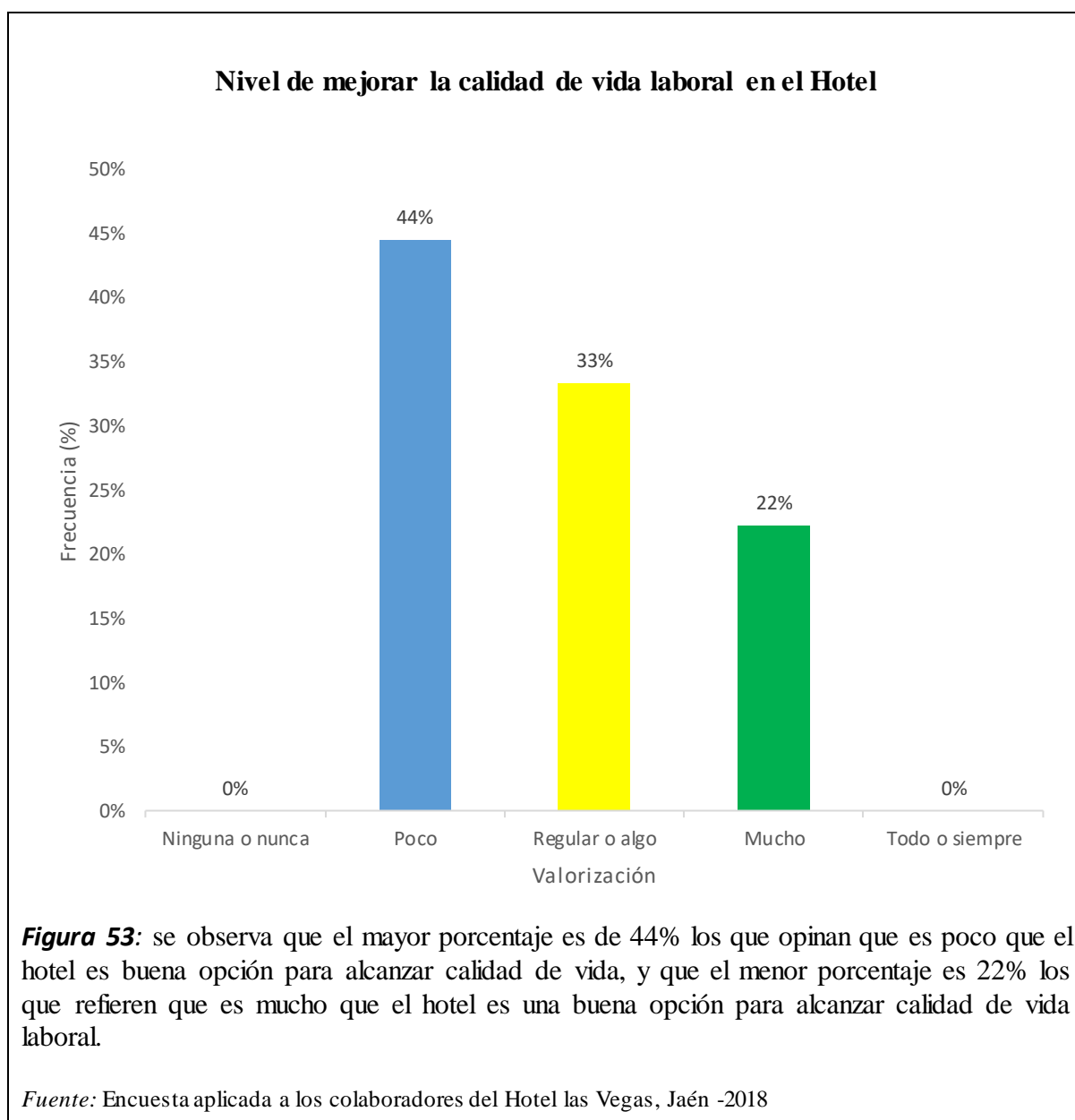


**Tabla 56**

*El hotel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	8	44,4	44,4	44,4
Regular	6	33,3	33,3	77,8
Mucho	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

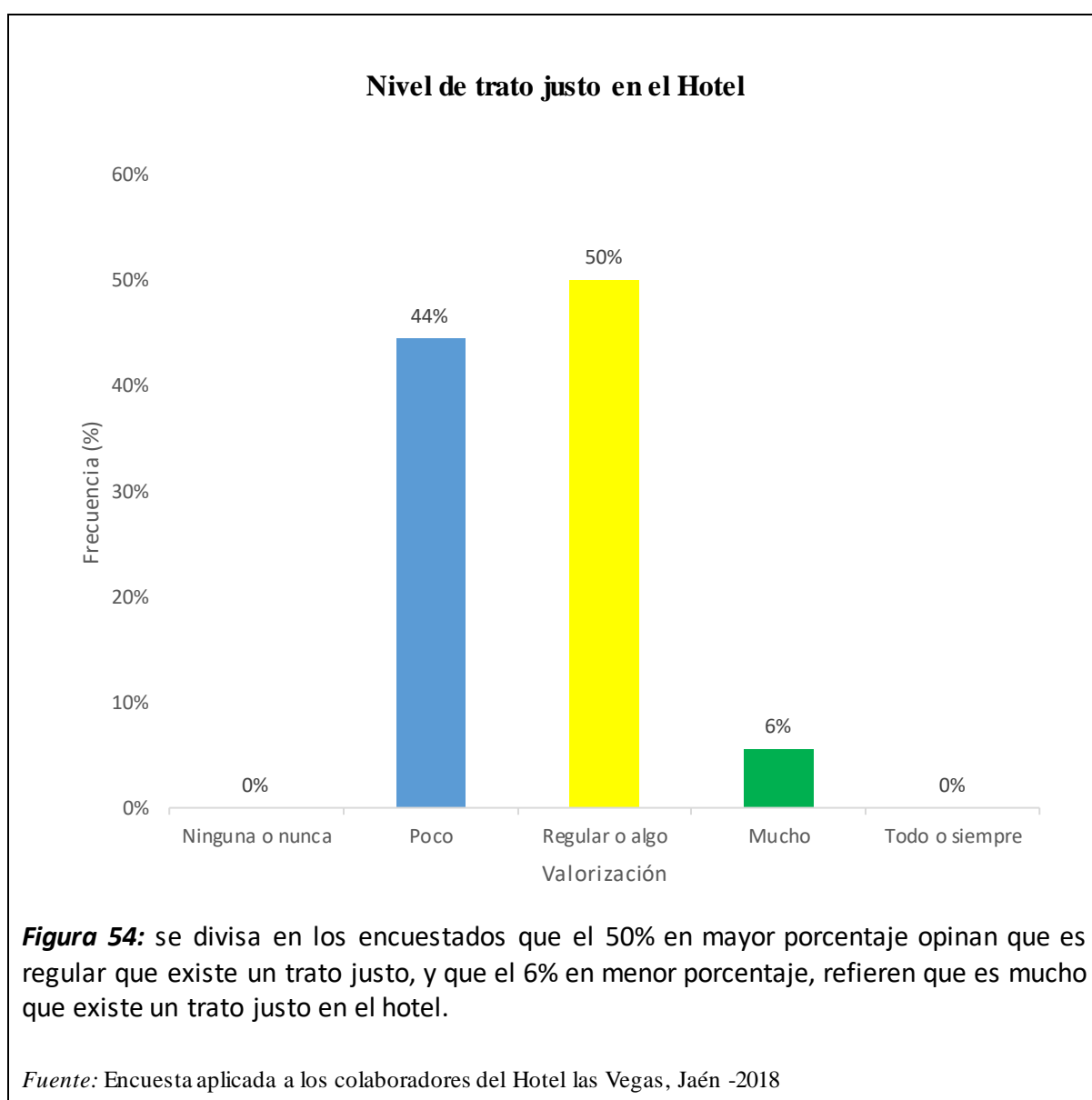


**Tabla 57**

*Existe un trato justo en el Hotel*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	8	44,4	44,4	44,4
Regular	9	50,0	50,0	94,4
Mucho	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



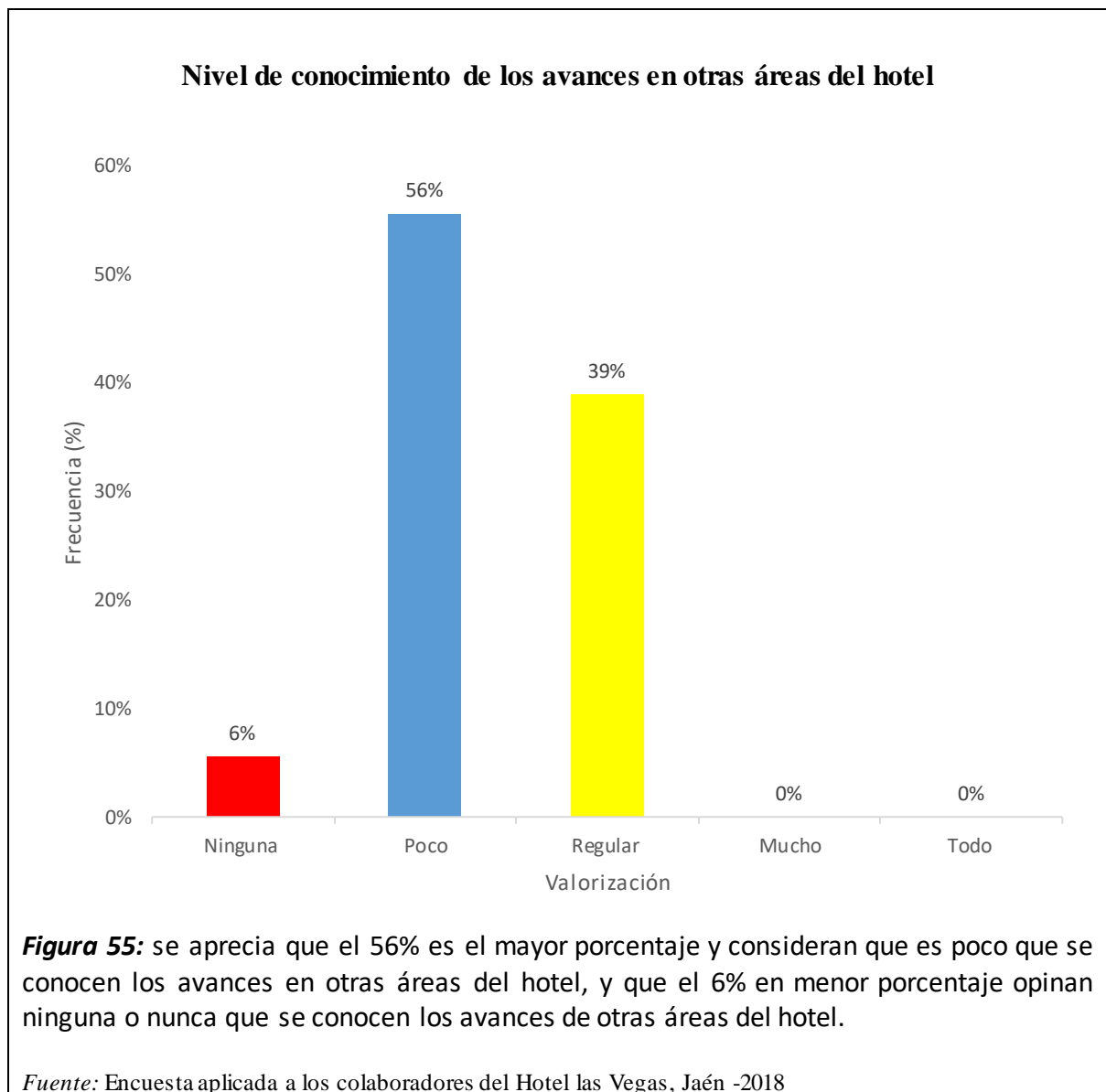


**Tabla 58**

*Se conocen los avances en otras áreas del hotel.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	1	5,6	5,6	5,6
Poco	10	55,6	55,6	61,1
Regular	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

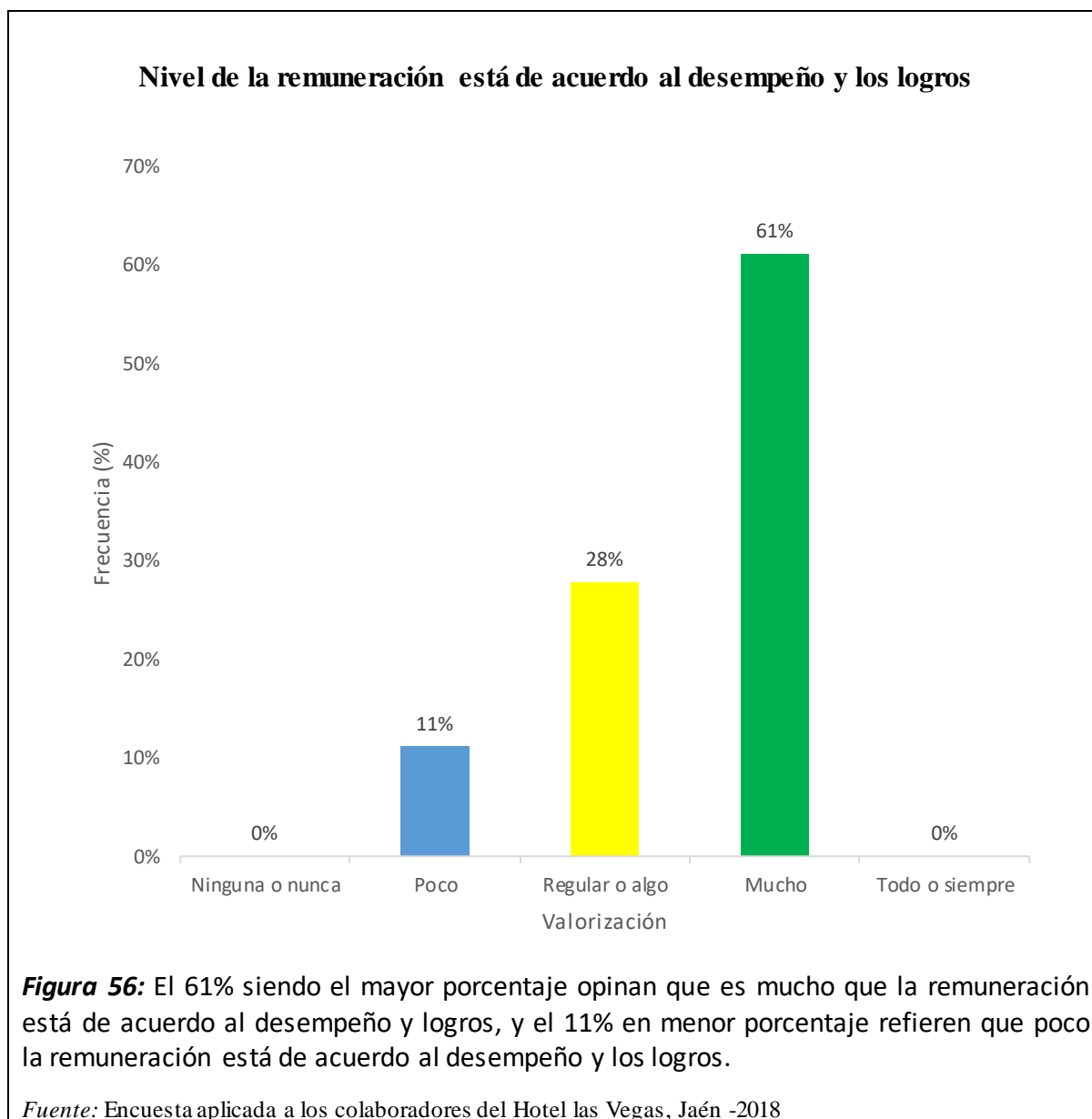


**Tabla 59**

*La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna o nunca	2	11,1	11,1	11,1
Poco	5	27,8	27,8	38,9
Regular	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

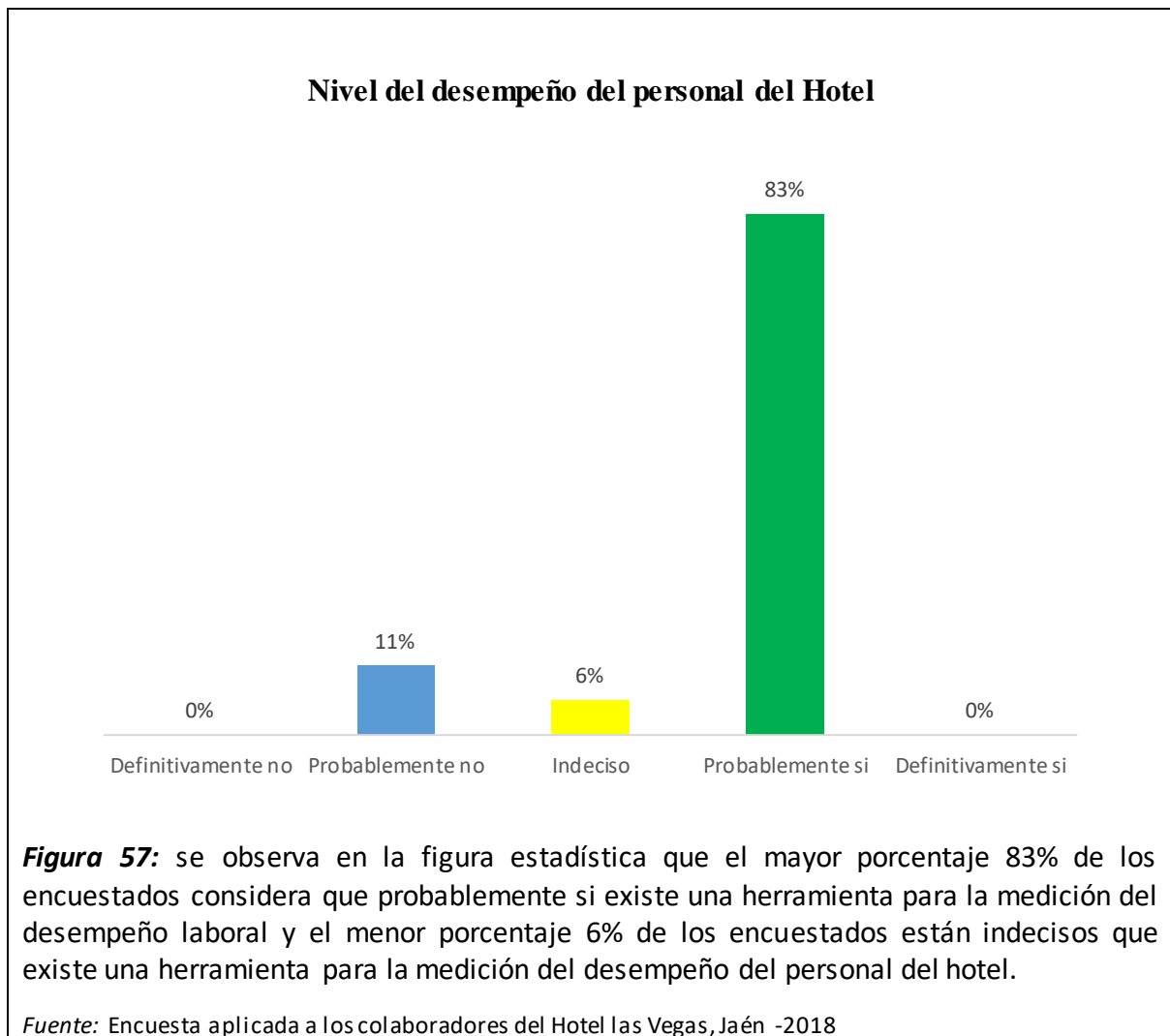


**Tabla 60**

*Considera usted que existe una herramienta para la medición del desempeño del personal del Hotel*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente si	1	5,6	5,6	16,7
Definitivamente si	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

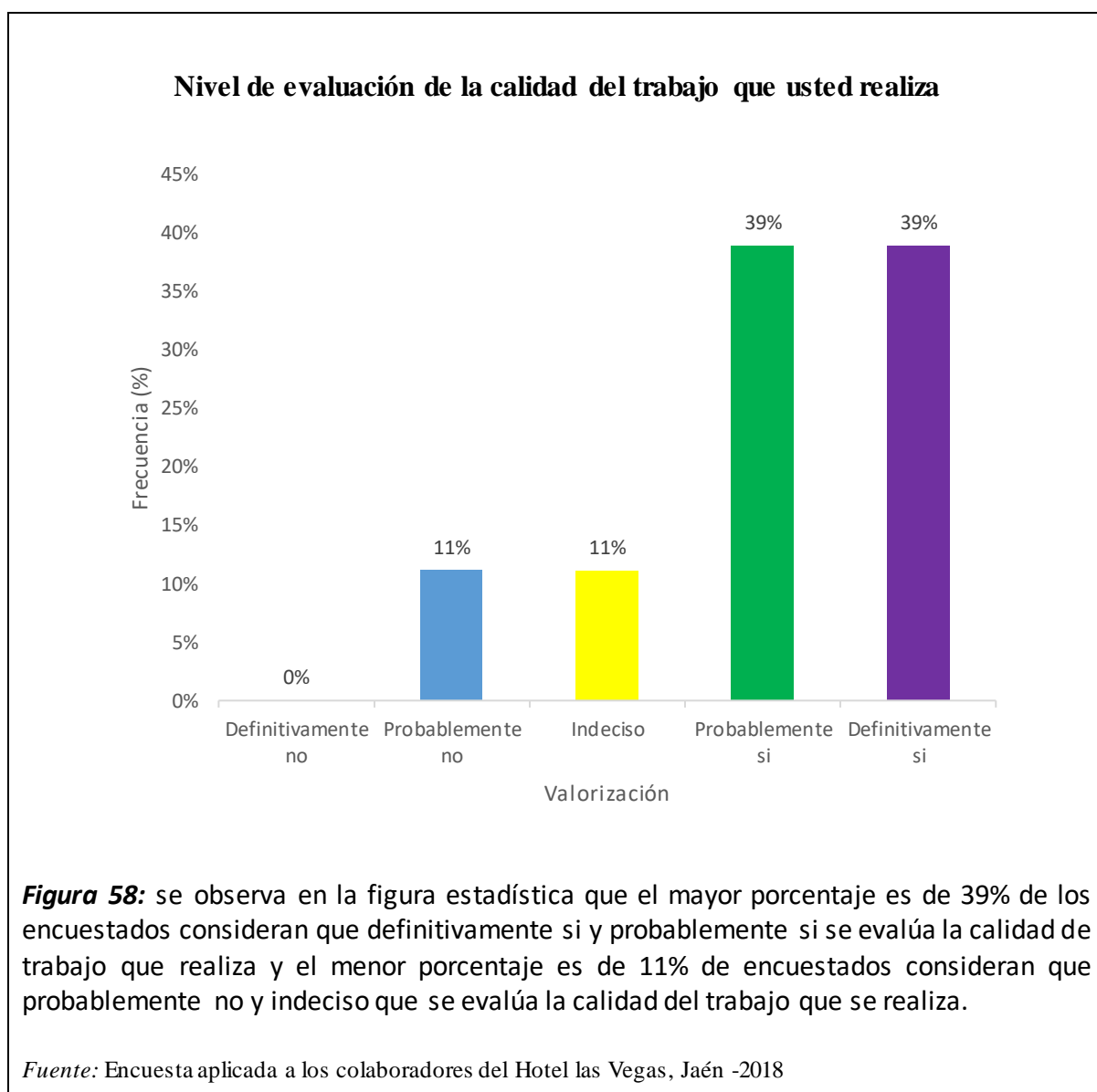


**Tabla 61**

*Se evalúa la calidad del trabajo que usted realiza*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	2	11,1	11,1	11,1
Indeciso	2	11,1	11,1	22,2
Probablemente si	7	38,9	38,9	61,1
Definitivamente si	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

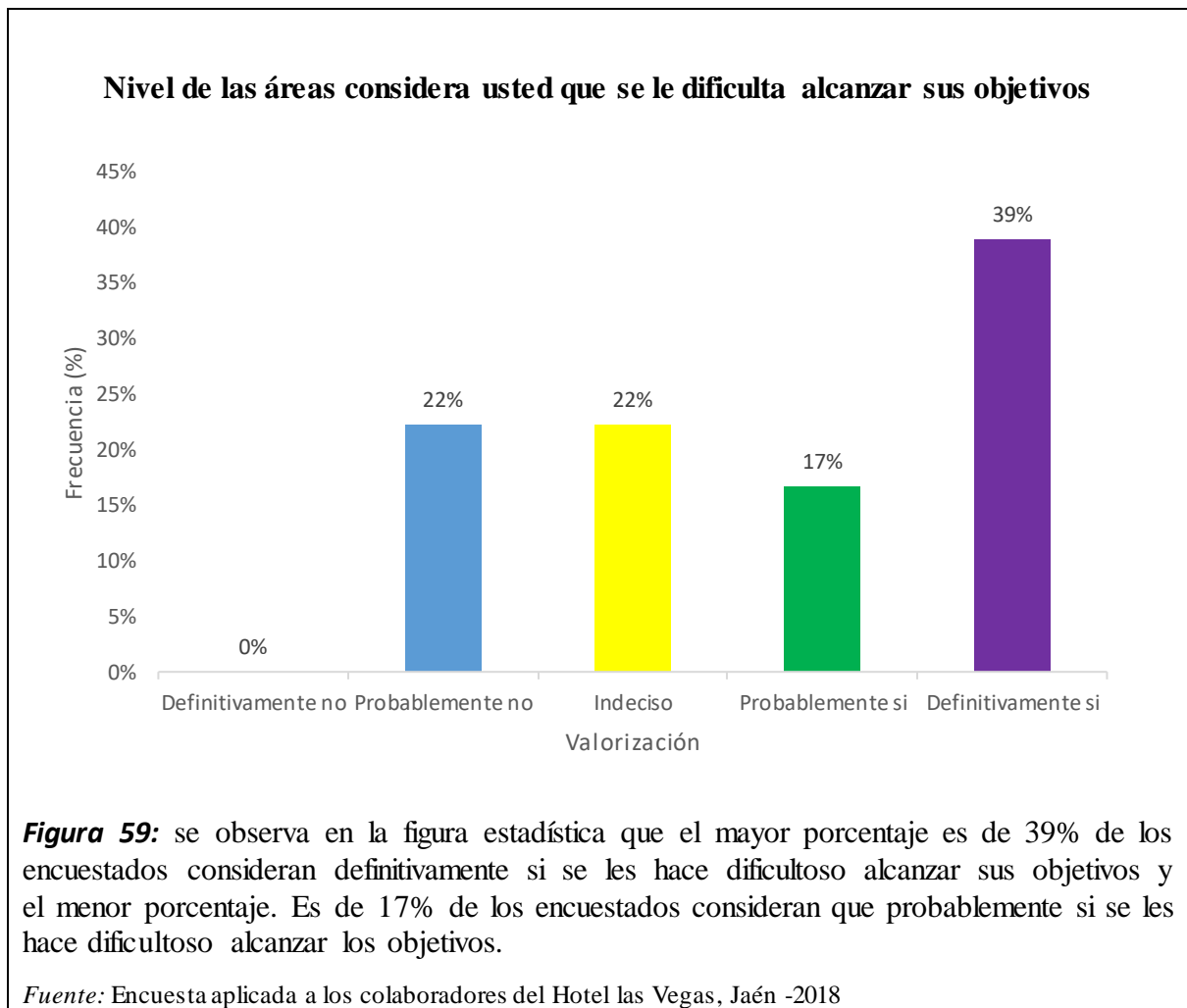


**Tabla 62**

*En cuál de las áreas considera usted que se le dificulta alcanzar sus objetivos*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	2	11,1	11,1	11,1
Indeciso	4	22,2	22,2	33,3
Probablemente si	5	27,8	27,8	61,1
Definitivamente si	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

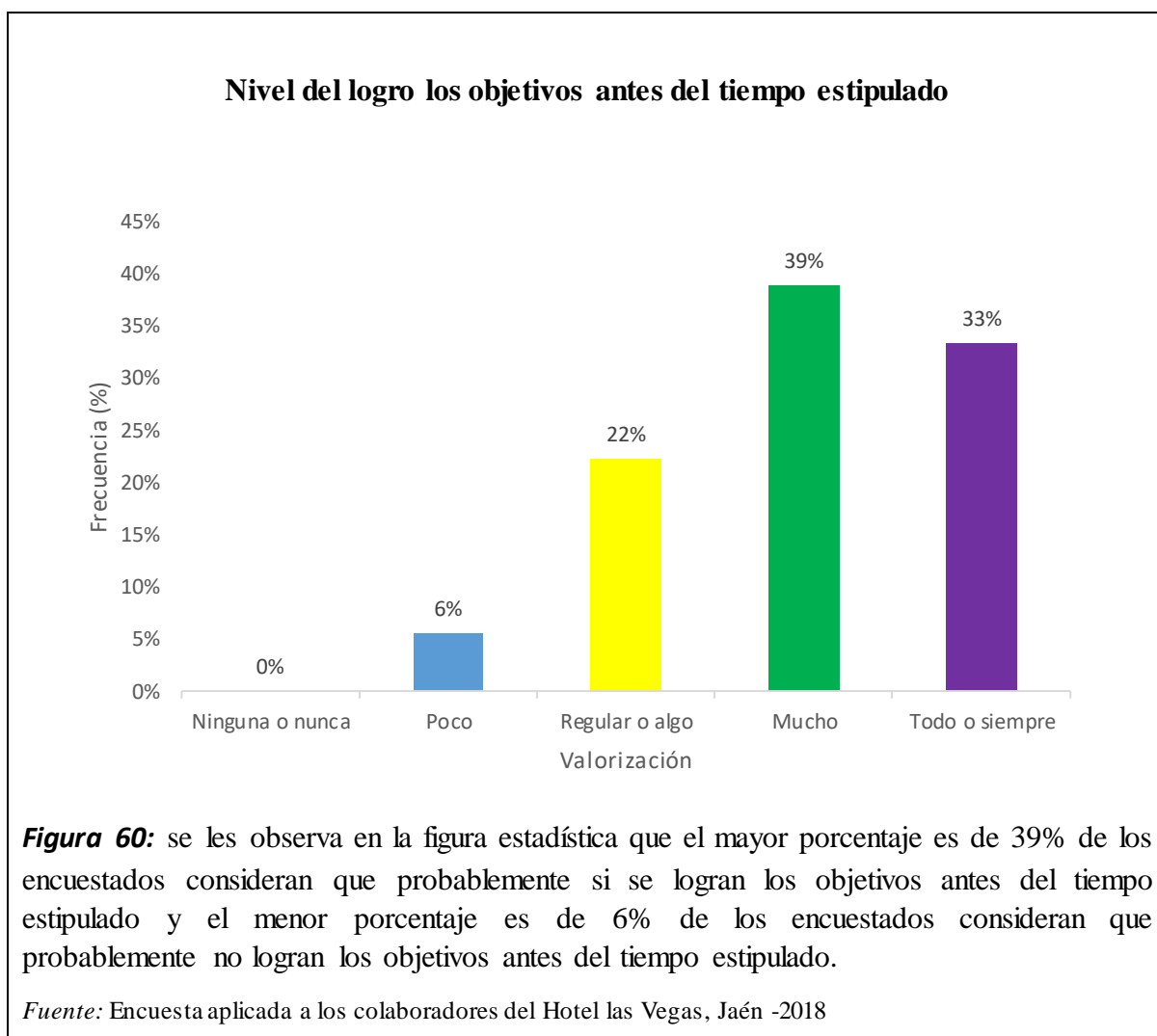


**Tabla 63**

*Logra los objetivos antes del tiempo estipulado*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	4	22,2	22,2	27,8
Probablemente si	7	38,9	38,9	66,7
Definitivamente si	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

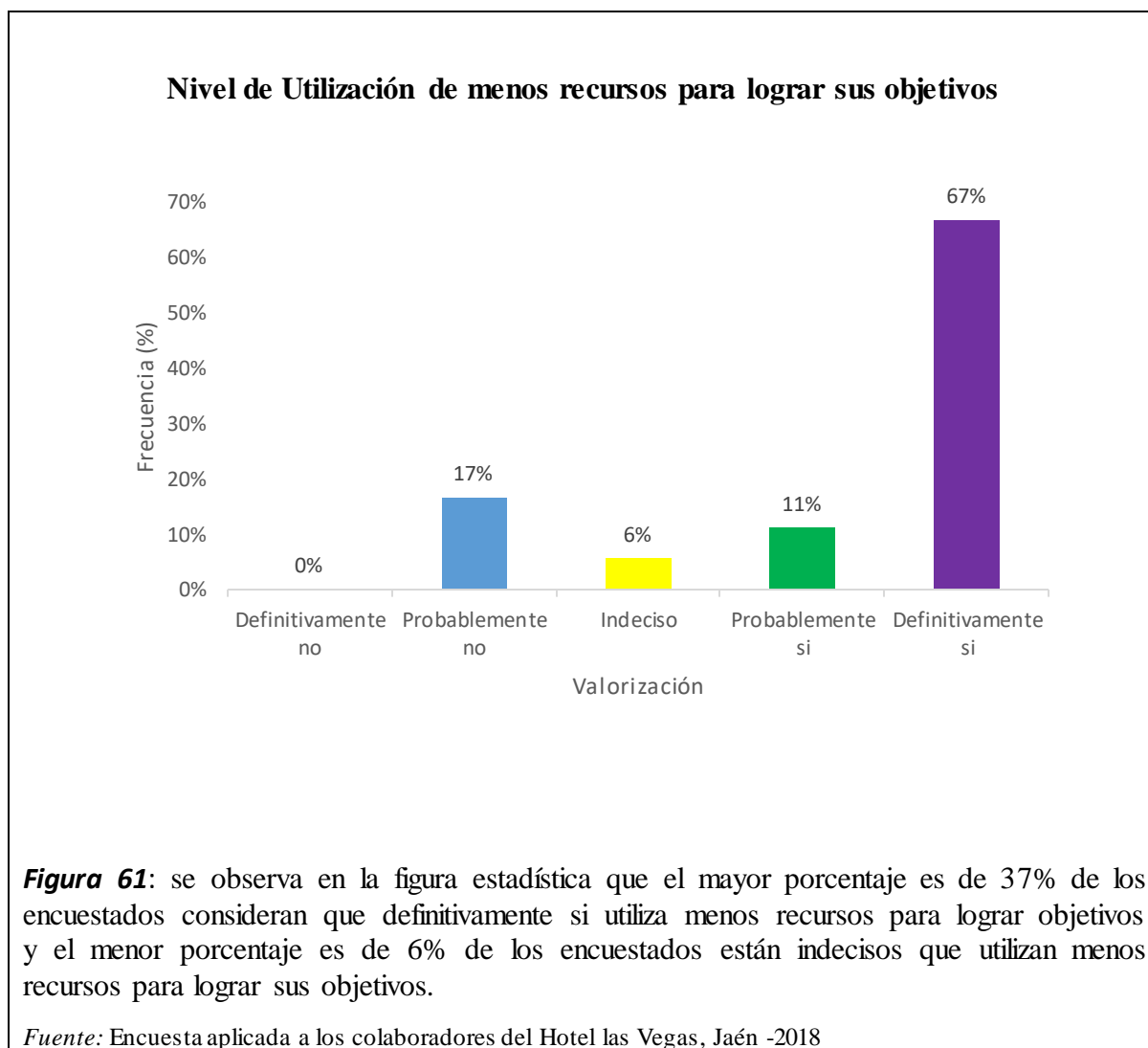


**Tabla 64**

*Utiliza menos recursos para lograr sus objetivos*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	4	22,2	22,2	27,8
Indeciso	4	22,2	22,2	50,0
Probablemente si	3	16,7	16,7	66,7
Definitivamente si	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

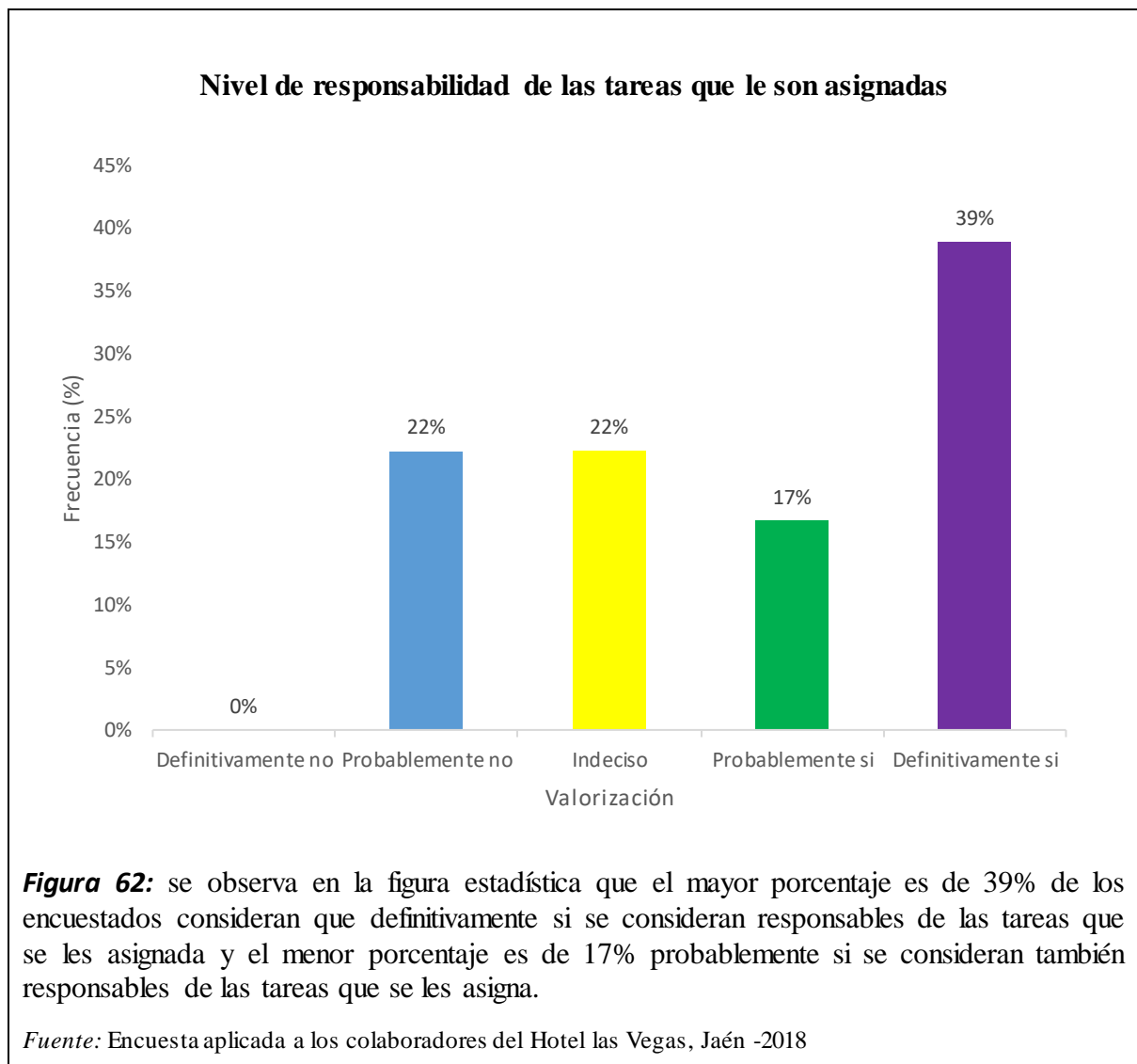


**Tabla 65**

*Se considera responsable de las tareas que le son asignadas*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	4	22,2	22,2	22,2
Indeciso	4	22,2	22,2	44,4
Probablemente si	3	16,7	16,7	61,1
Definitivamente si	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



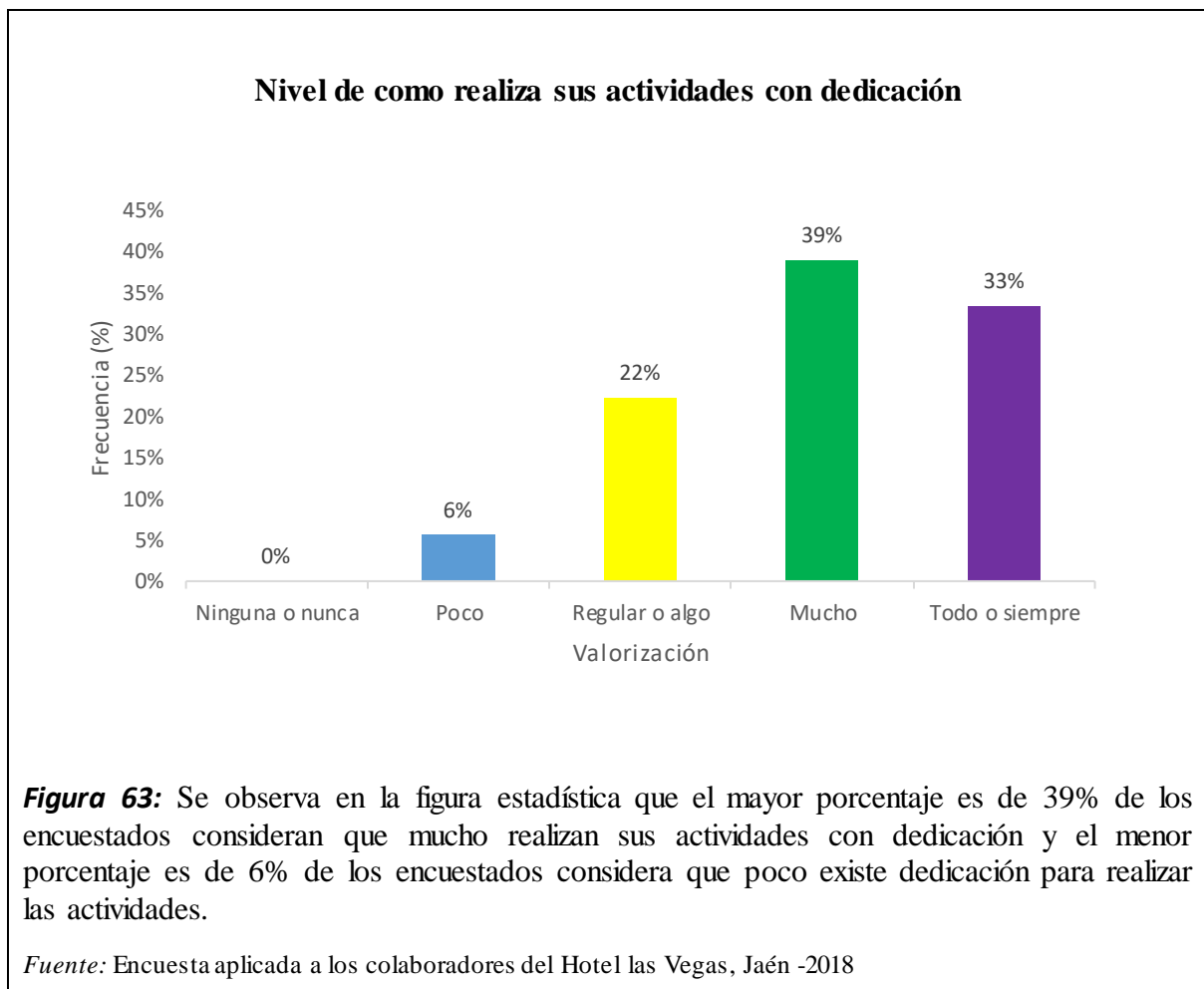


**Tabla 66**

*Realiza sus actividades con dedicación*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	4	22,2	22,2	27,8
Probablemente si	7	38,9	38,9	66,7
Definitivamente si	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

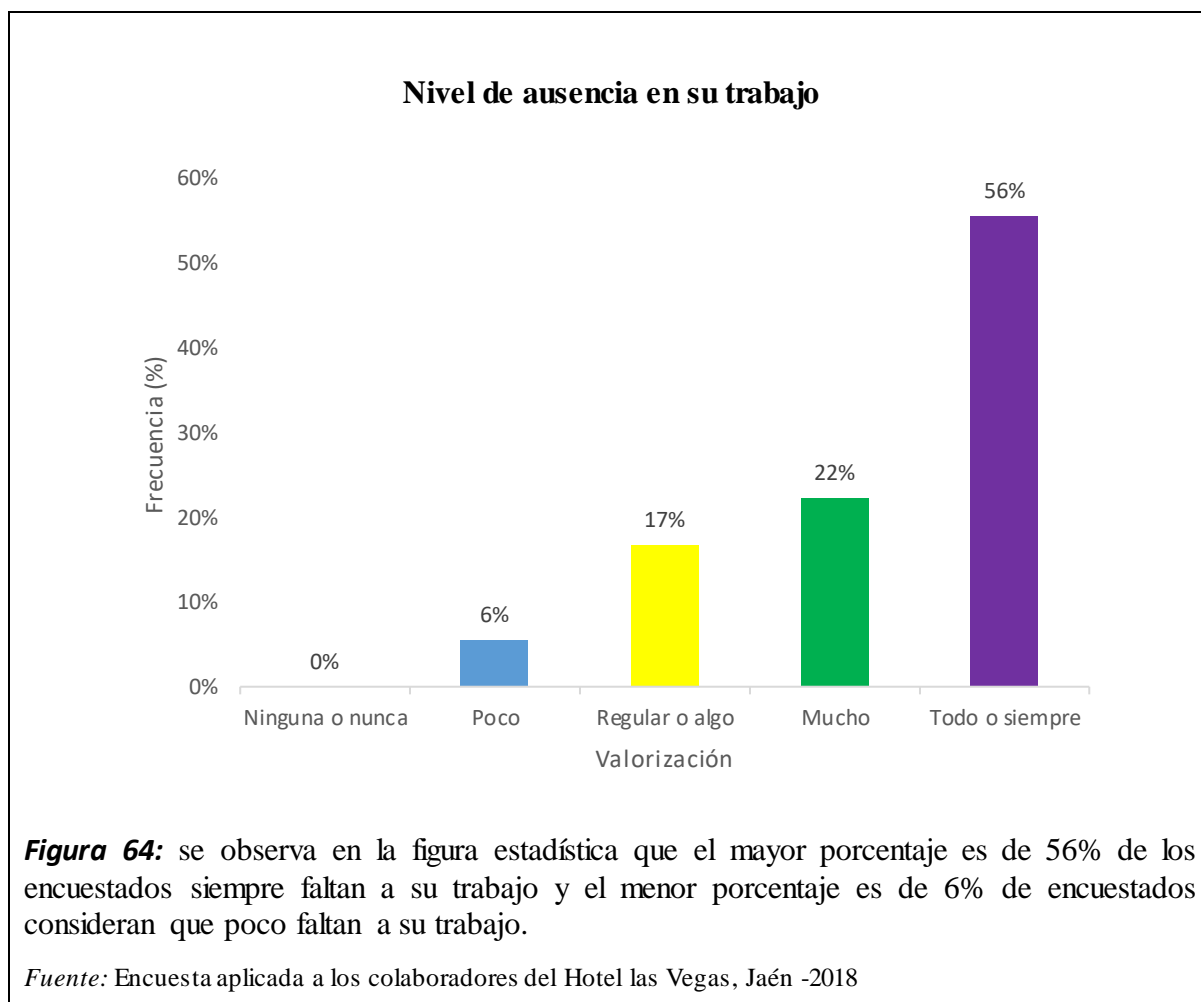


**Tabla 67**

*Falta mucho a su trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	3	16,7	16,7	22,2
Probablemente si	4	22,2	22,2	44,4
Definitivamente si	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

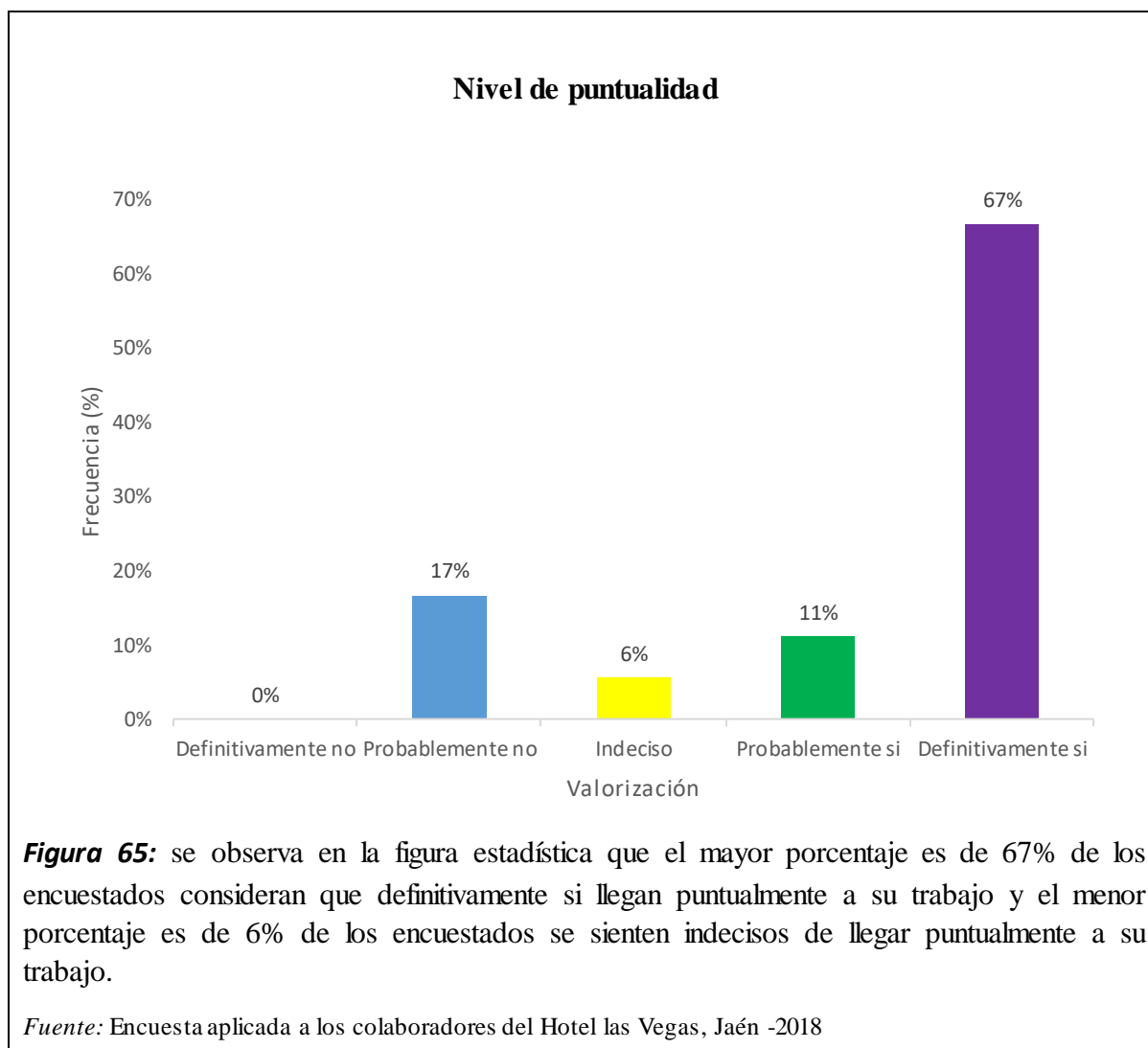


**Tabla 68**

*Llega puntualmente a su trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	3	16,7	16,7	16,7
Indeciso	1	5,6	5,6	22,2
Probablemente si	2	11,1	11,1	33,3
Definitivamente si	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

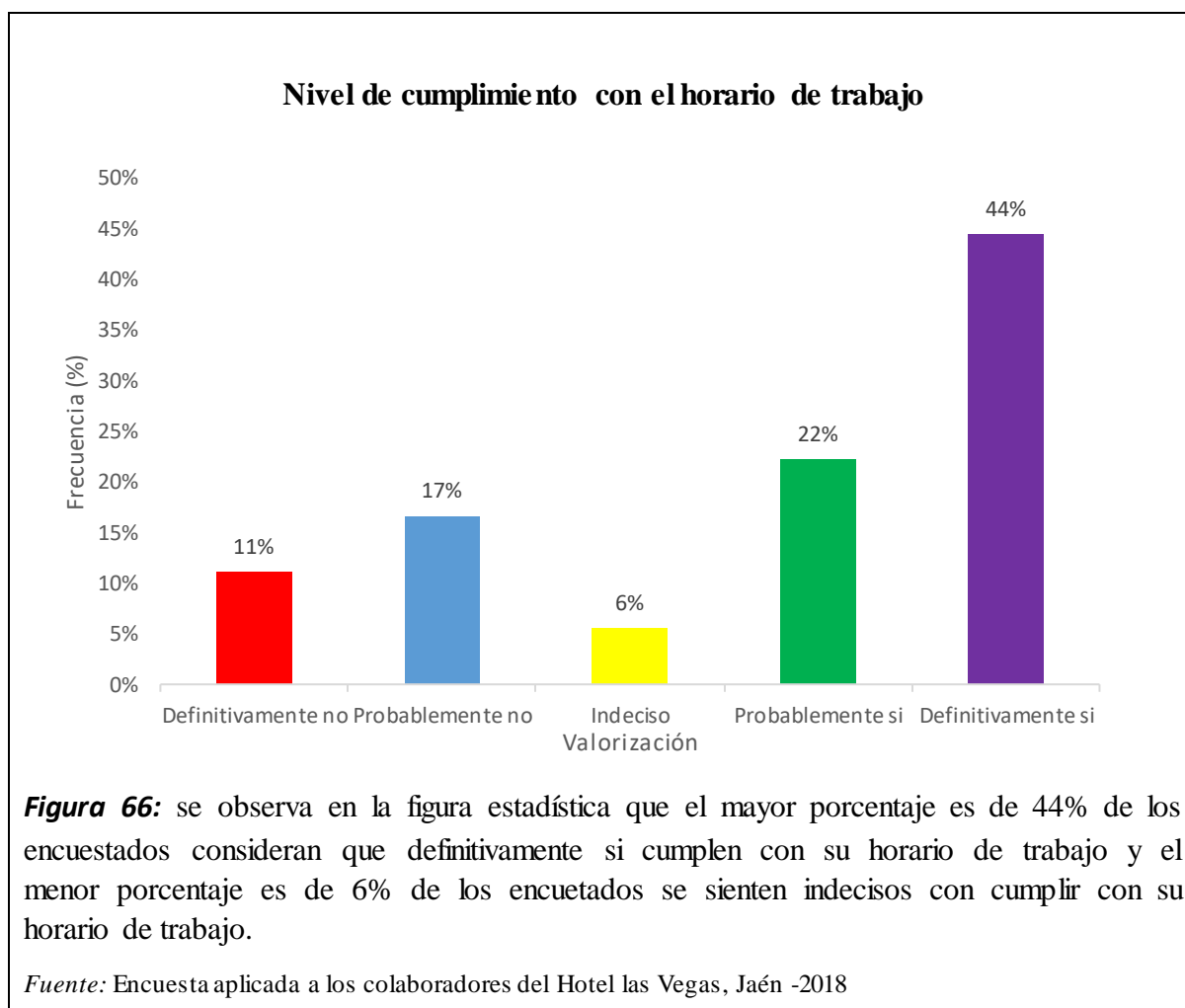


**Tabla 69**

*Cumple con su horario de trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	3	16,7	16,7	27,8
Indeciso	1	5,6	5,6	33,3
Probablemente si	4	22,2	22,2	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

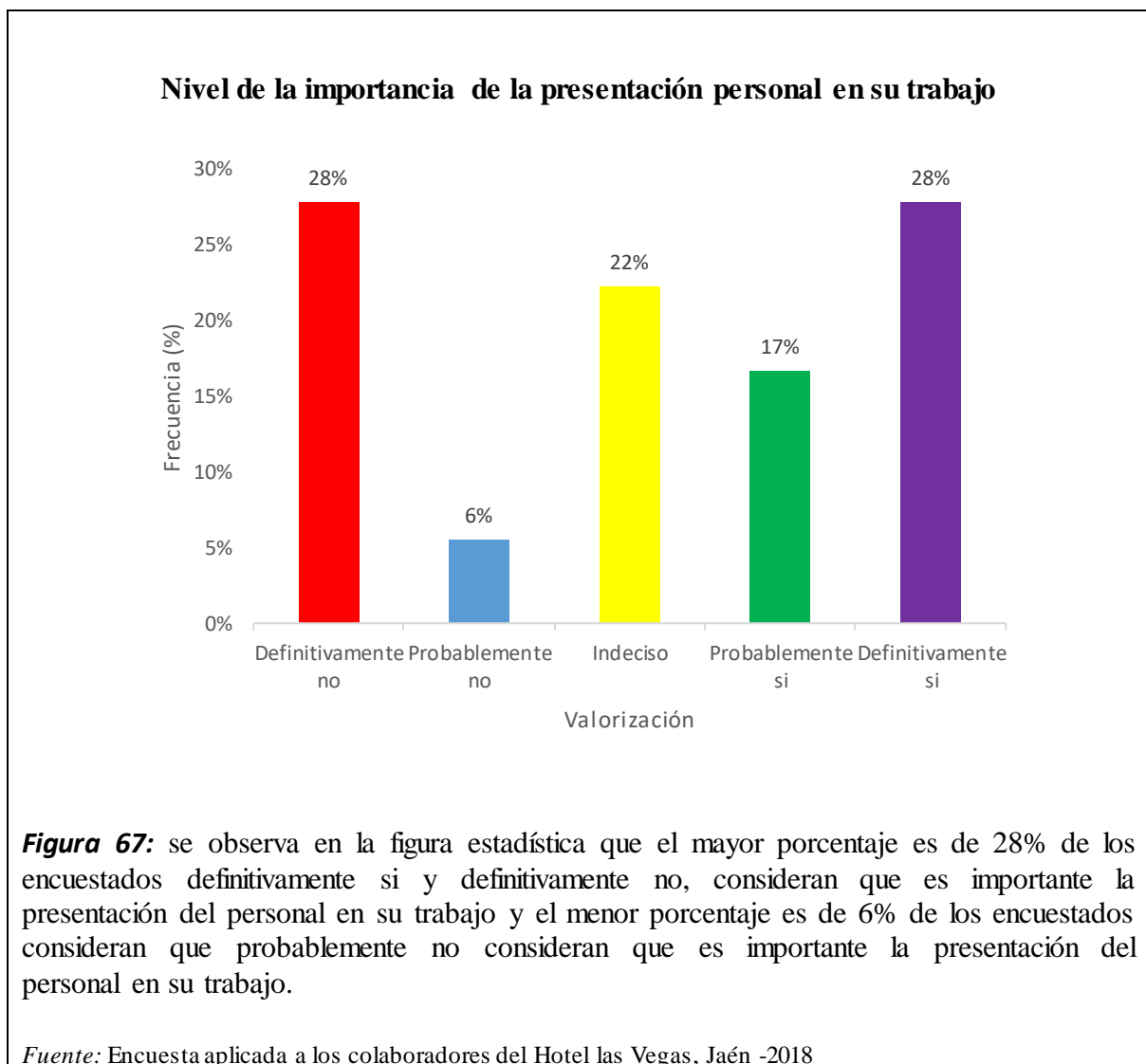


**Tabla 70**

*Considera usted que es importante la presentación personal en su trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	5	27,8	27,8	27,8
Probablemente no	1	5,6	5,6	33,3
Indeciso	4	22,2	22,2	55,6
Probablemente si	3	16,7	16,7	72,2
Definitivamente si	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

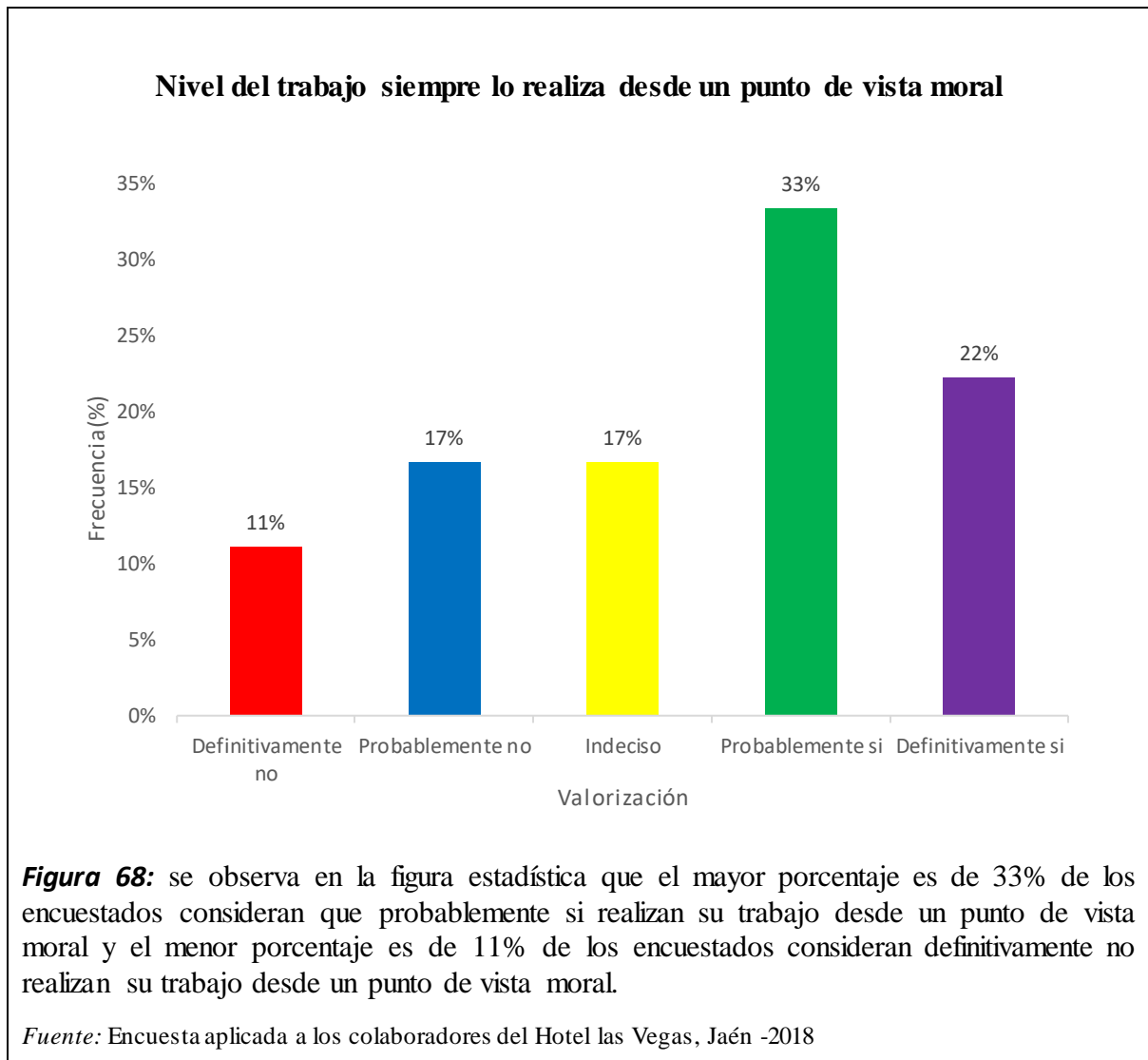


**Tabla 71**

*Su trabajo siempre lo realiza desde un punto de vista moral*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	3	16,7	16,7	27,8
Indeciso	3	16,7	16,7	44,4
Probablemente si	6	33,3	33,3	77,8
Definitivamente si	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

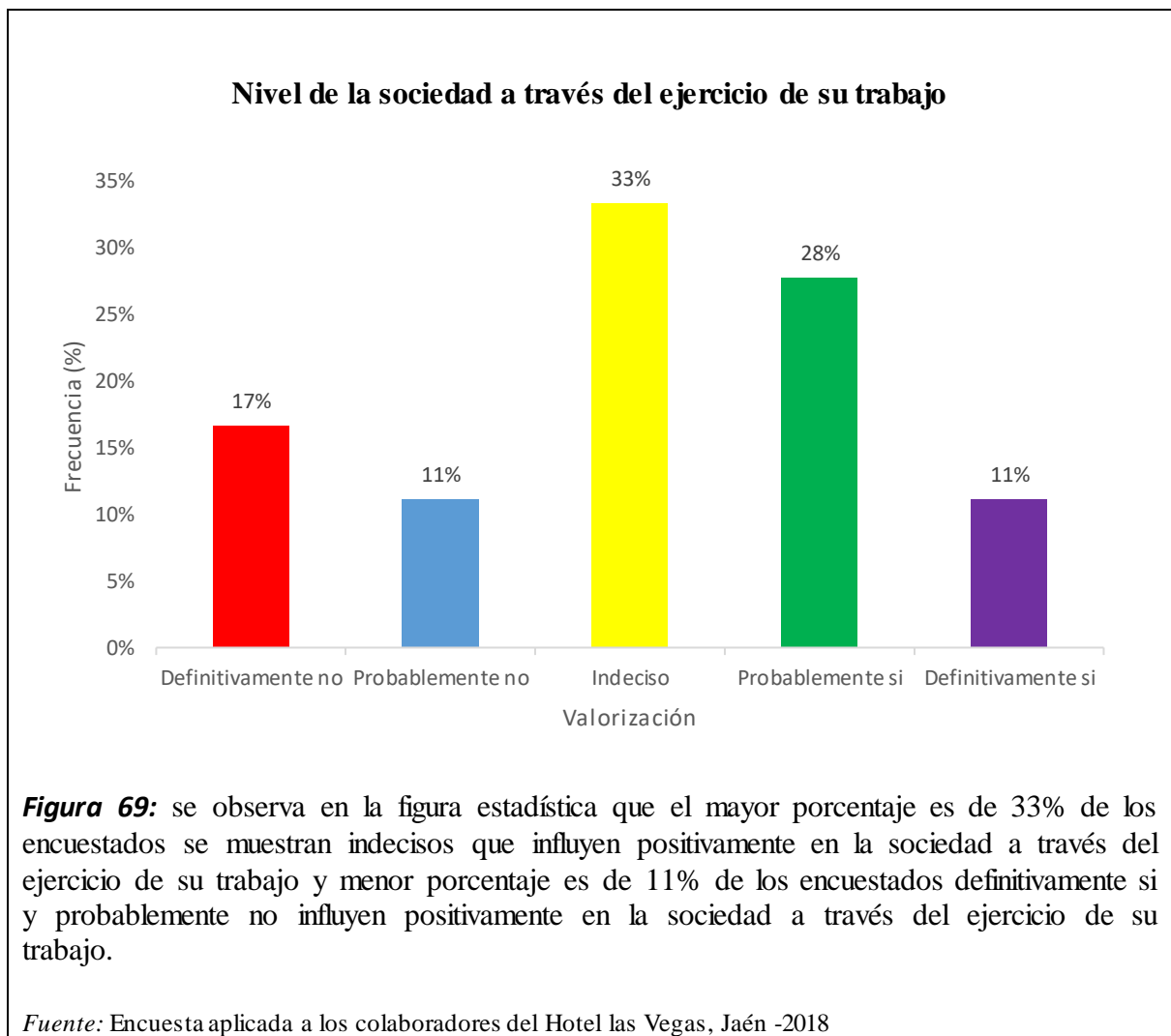


**Tabla 72**

*Considera usted que influye positivamente en la sociedad a través del ejercicio de su trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	3	16,7	16,7	16,7
Probablemente no	2	11,1	11,1	27,8
Indeciso	5	27,8	27,8	55,6
Probablemente si	6	33,3	33,3	88,9
Definitivamente si	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

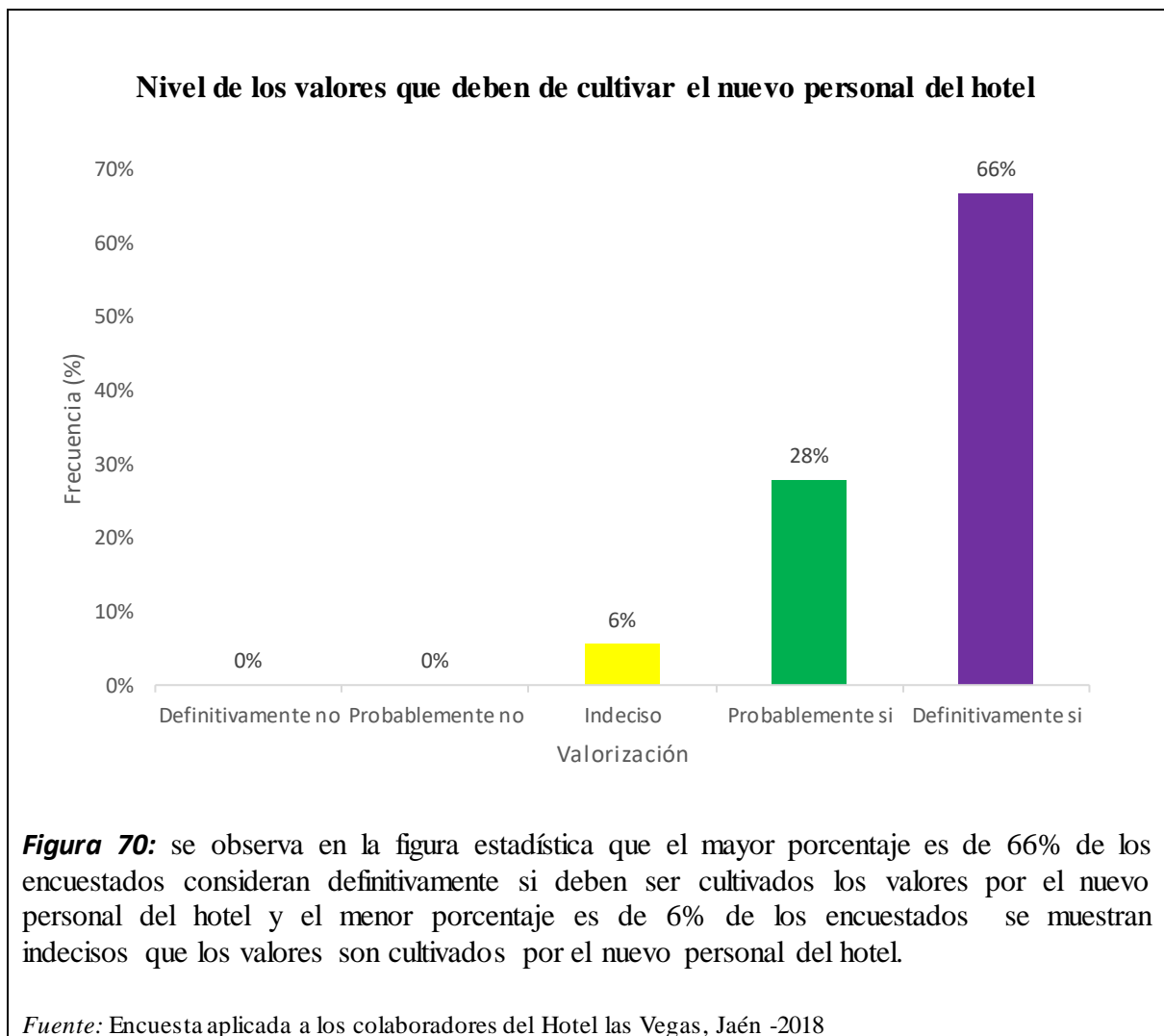


**Tabla 73**

*Qué valores debe de cultivar el nuevo personal del hotel*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	3	16,7	16,7	22,2
Indeciso	4	22,2	22,2	44,4
Probablemente si	5	27,8	27,8	72,2
Definitivamente si	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



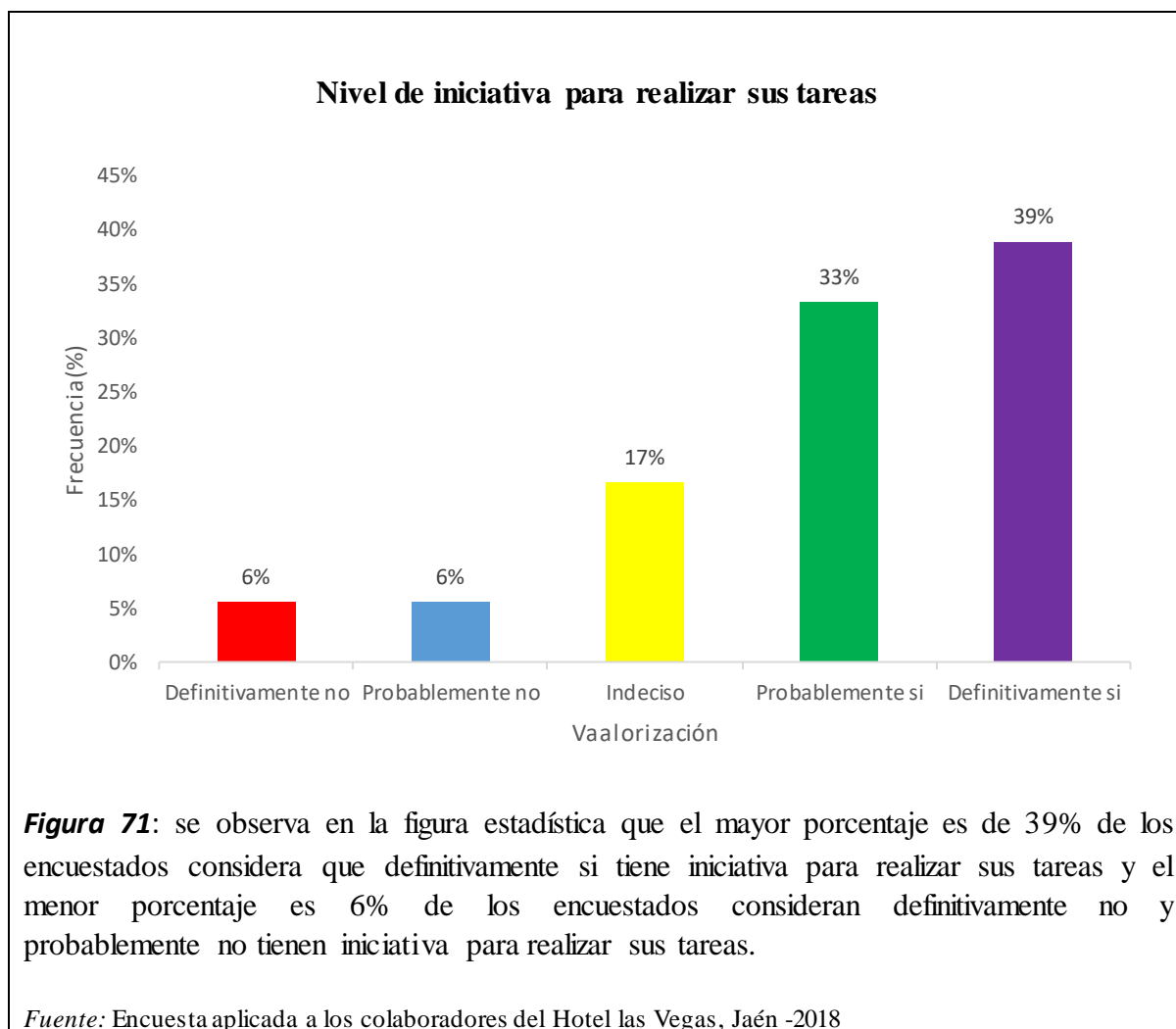


**Tabla 74**

*Considera usted que tiene iniciativa para realizar sus tareas*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	1	5,6	5,6	11,1
Indeciso	3	16,7	16,7	27,8
Probablemente si	6	33,3	33,3	61,1
Definitivamente si	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

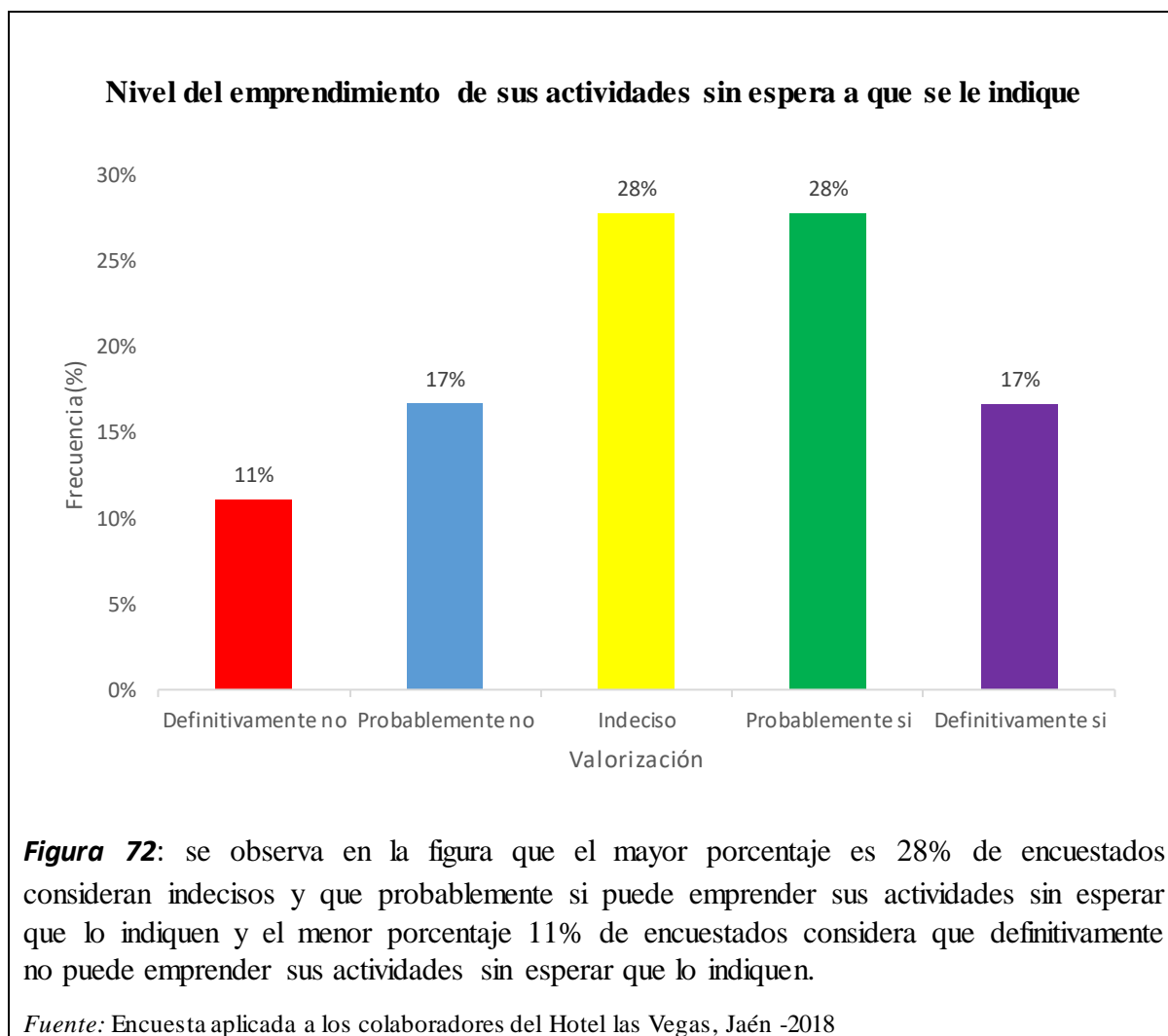


**Tabla 75**

*Puede emprender sus actividades sin espera a que le indique*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	3	16,7	16,7	27,8
Indeciso	5	27,8	27,8	55,6
Probablemente si	5	27,8	27,8	83,3
Definitivamente si	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

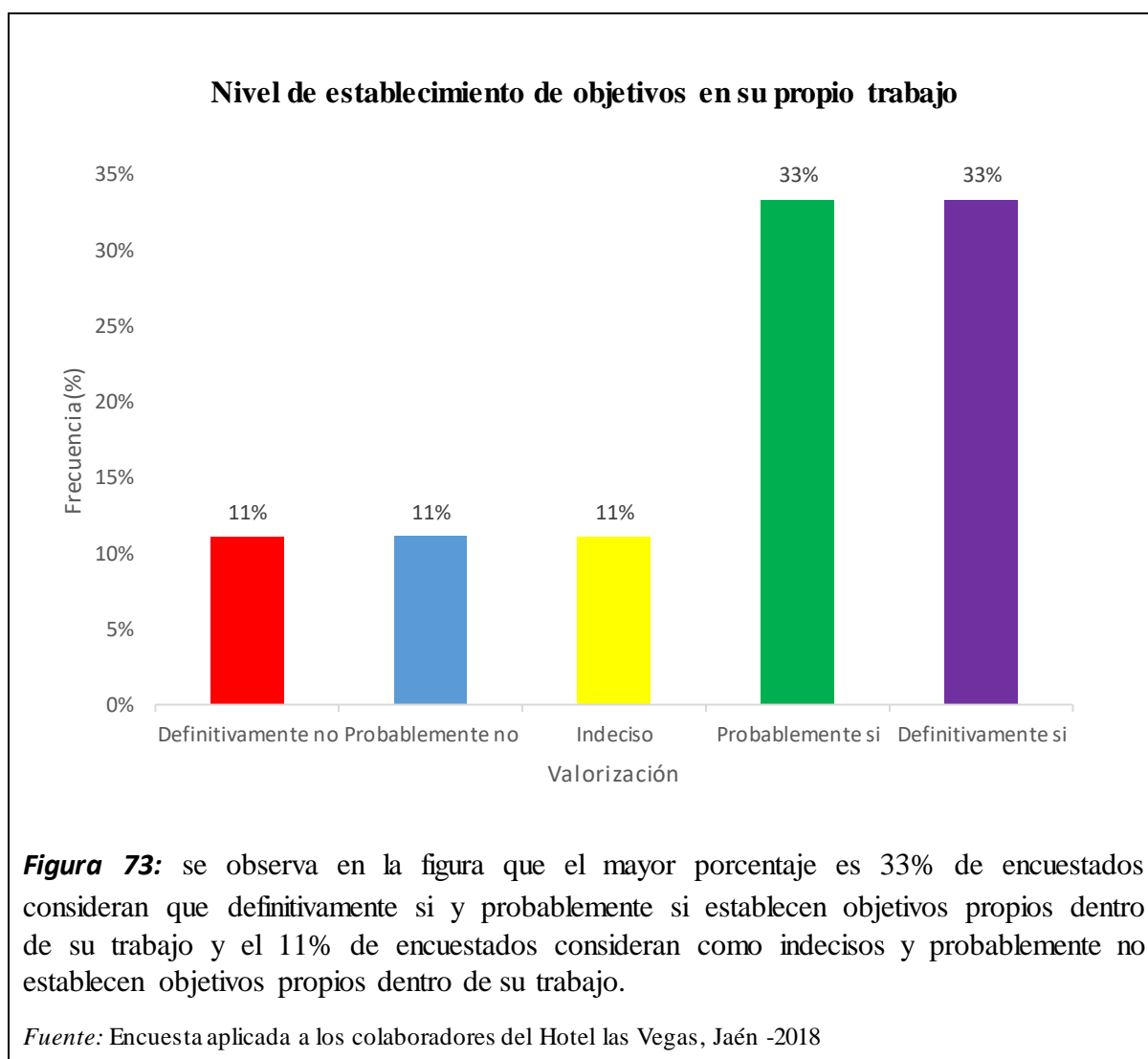


**Tabla 76**

*Puede establecer objetivos en su propio trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	2	11,1	11,1	22,2
Indeciso	2	11,1	11,1	33,3
Probablemente si	6	33,3	33,3	66,7
Definitivamente si	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

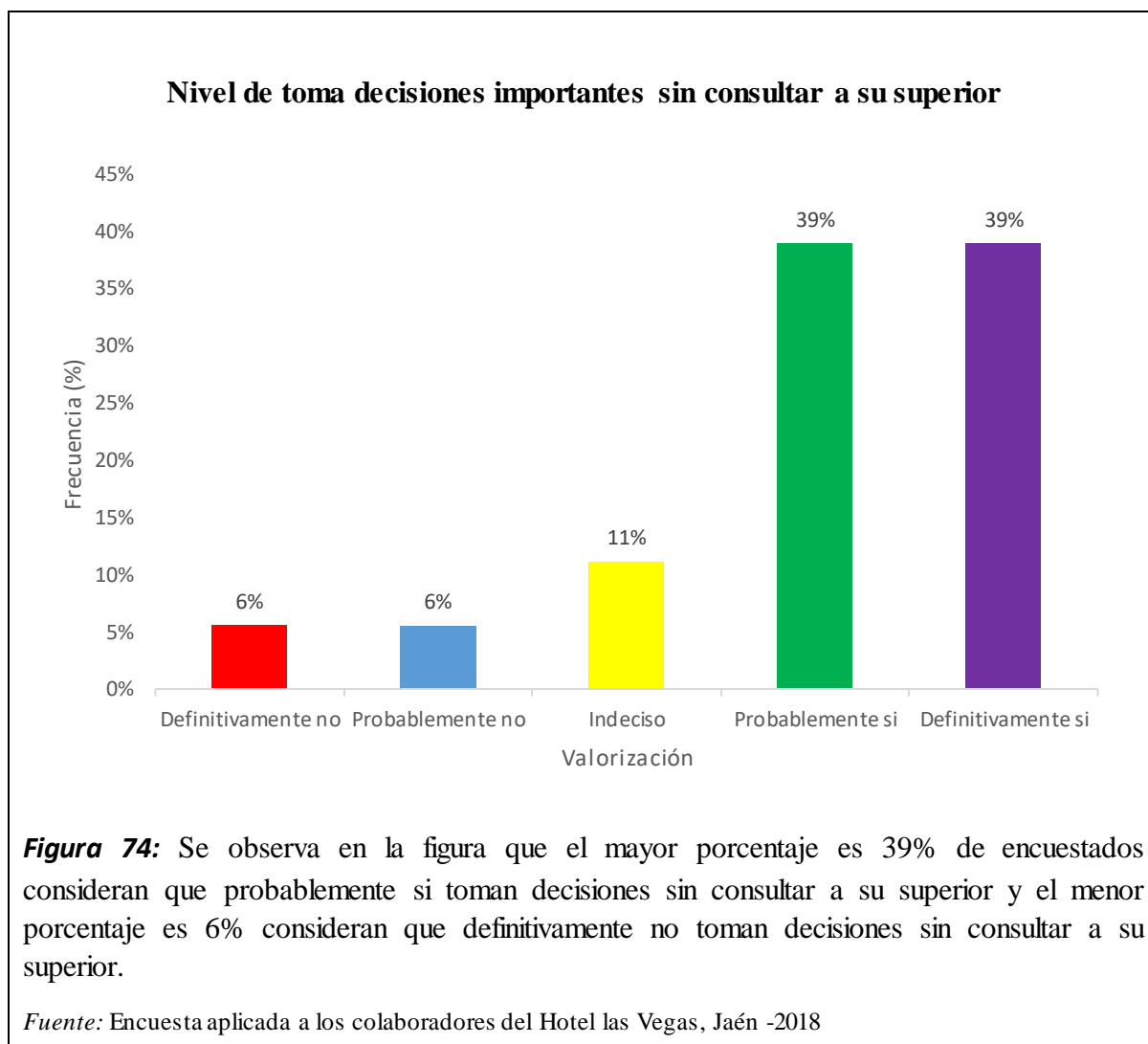


**Tabla 77**

*Toma decisiones importantes sin consultar a su superior*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	2	11,1	11,1	16,7
Indeciso	5	27,8	27,8	44,4
Probablemente si	7	38,9	38,9	83,3
Definitivamente si	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

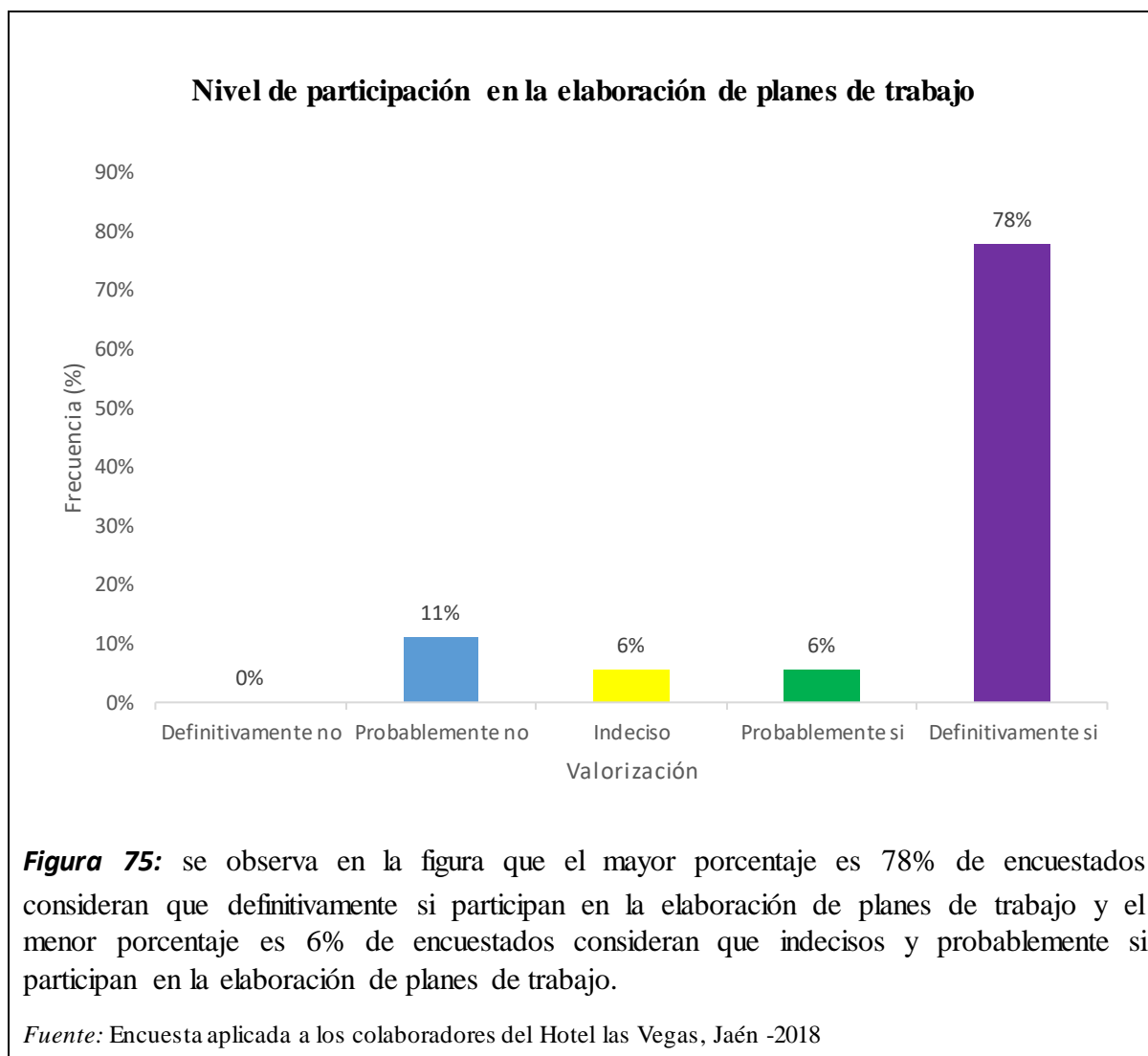


**Tabla 78**

*Participa en la elaboración de planes de trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	1	5,6	5,6	11,1
Indeciso	2	11,1	11,1	22,2
Probablemente si	6	33,3	33,3	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

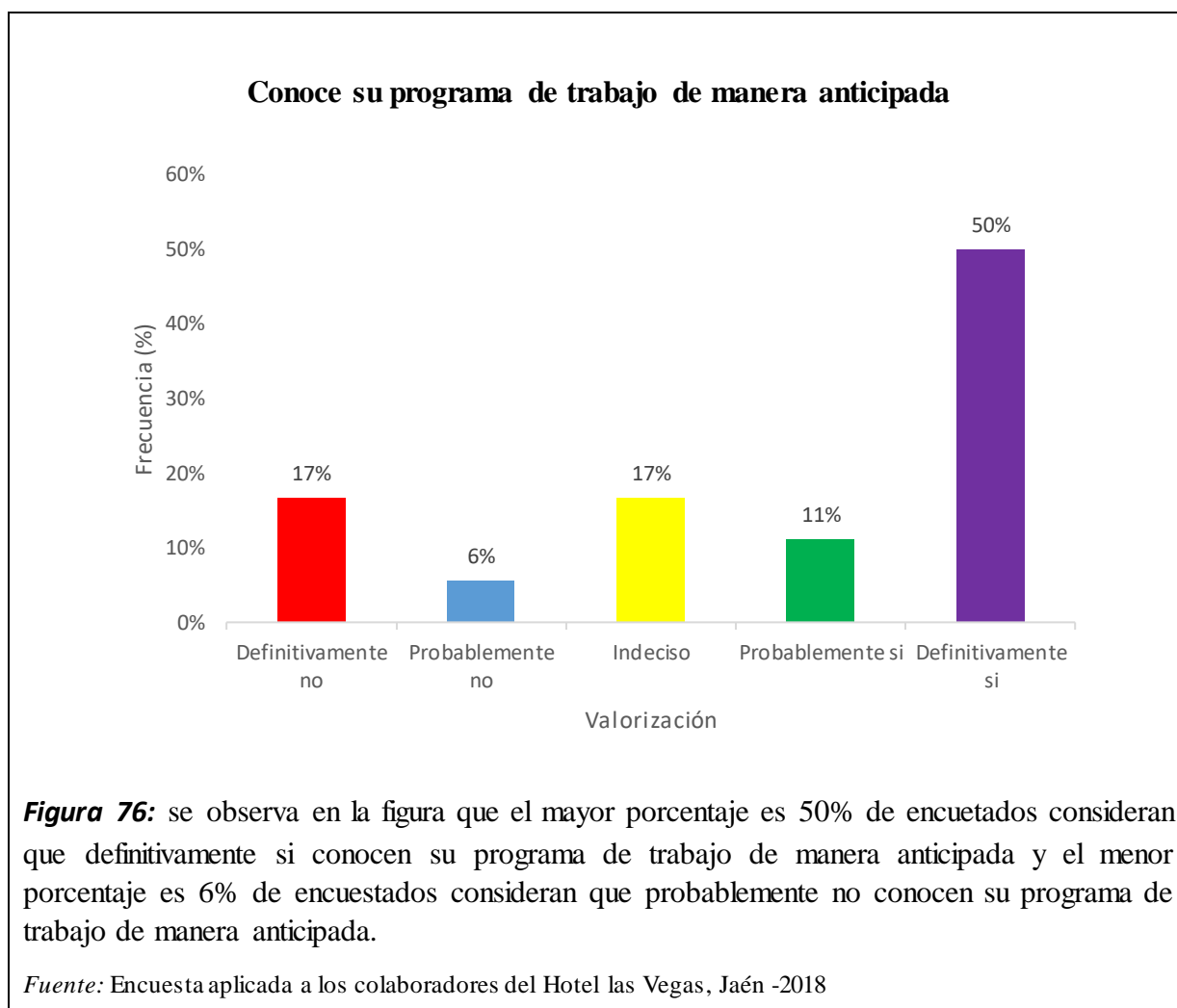


**Tabla 79**

*Conoce su programa de trabajo de manera anticipada*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	1	5,6	5,6	11,1
Probablemente si	4	22,2	22,2	33,3
Definitivamente si	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

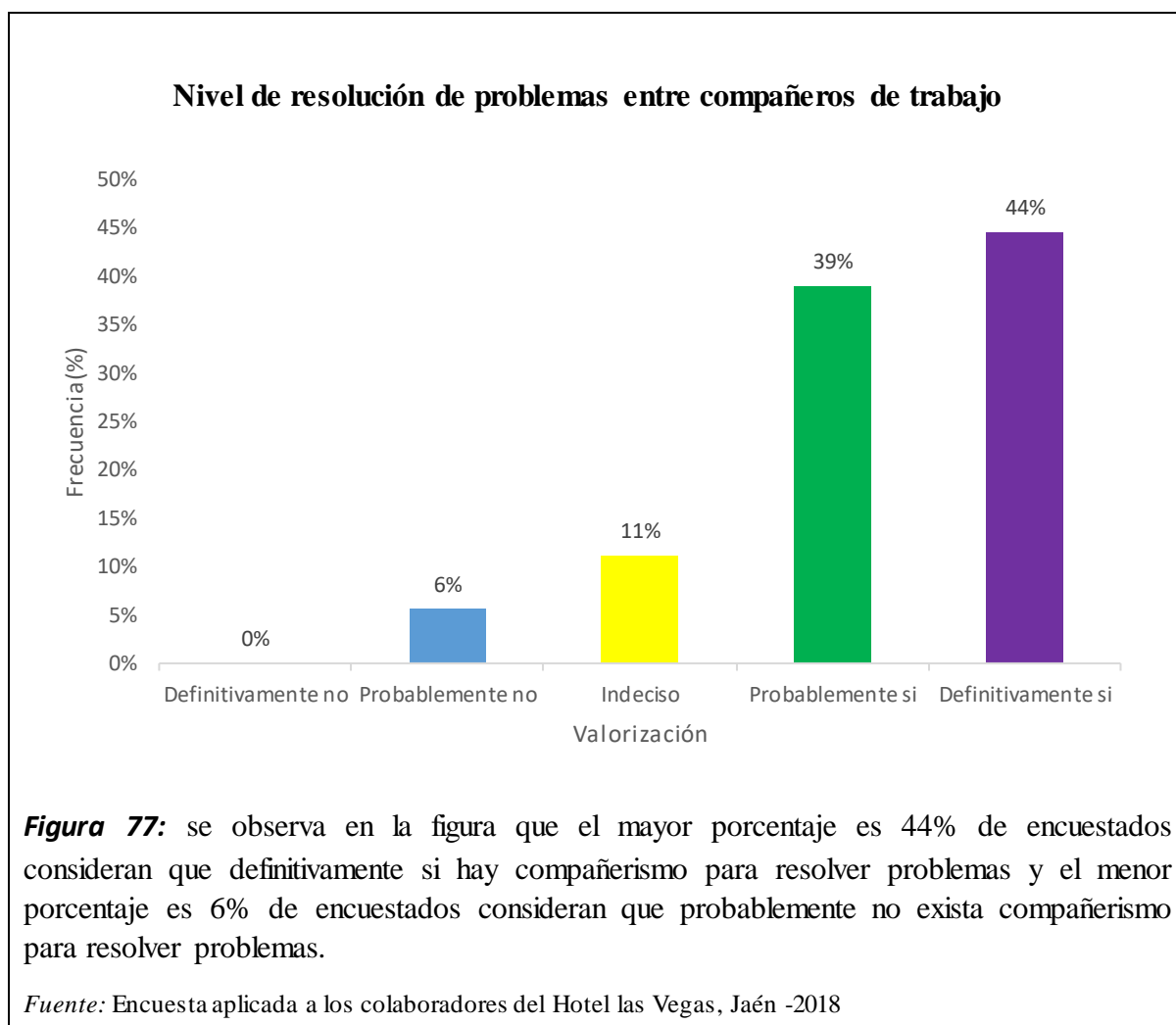


**Tabla 80**

*Considera usted que entre compañeros de trabajo todos se apoyan para resolver problemas*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	2	11,1	11,1	16,7
Probablemente si	7	38,9	38,9	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

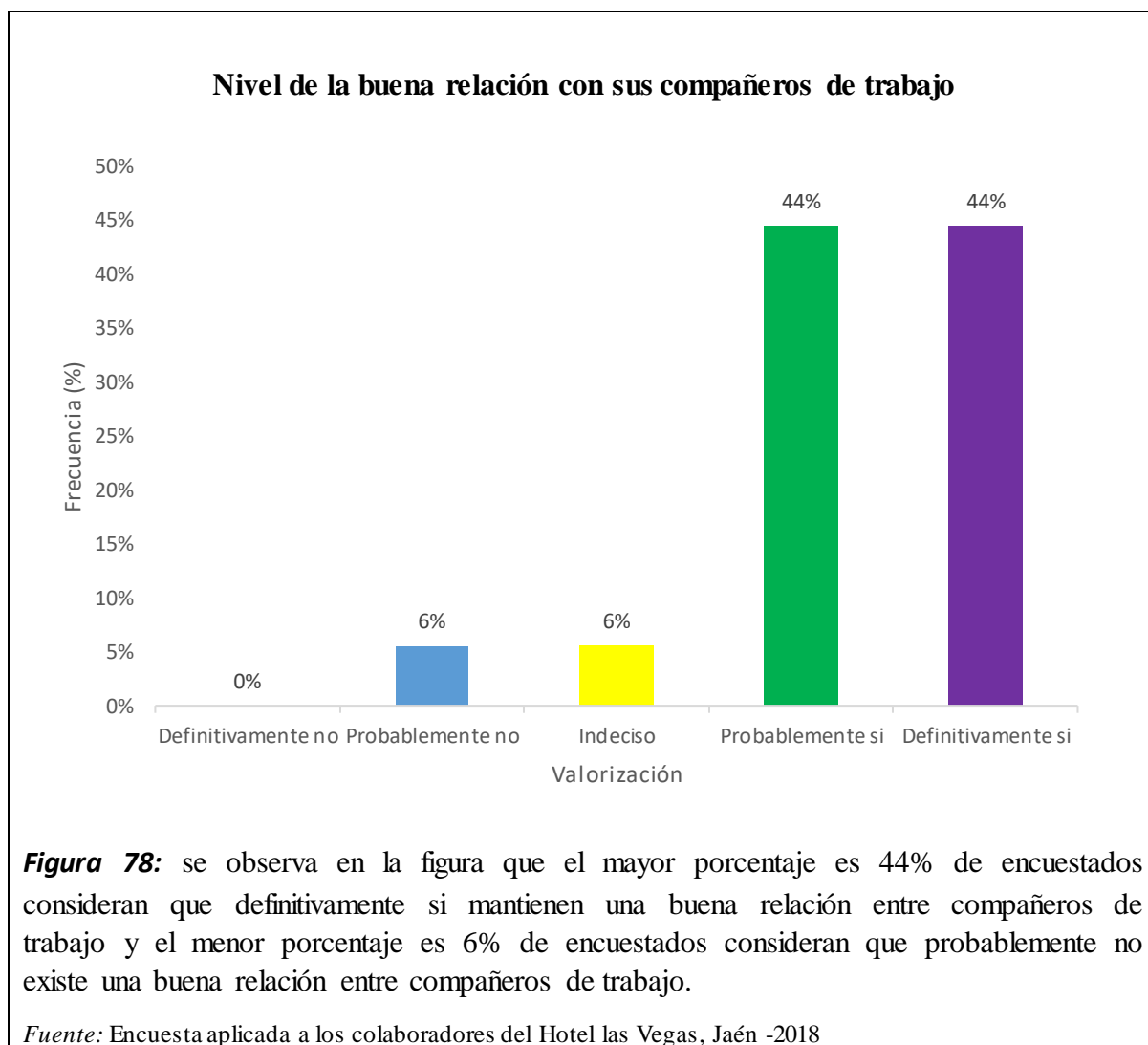


**Tabla 81**

*Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	1	5,6	5,6	11,1
Probablemente si	8	44,4	44,4	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



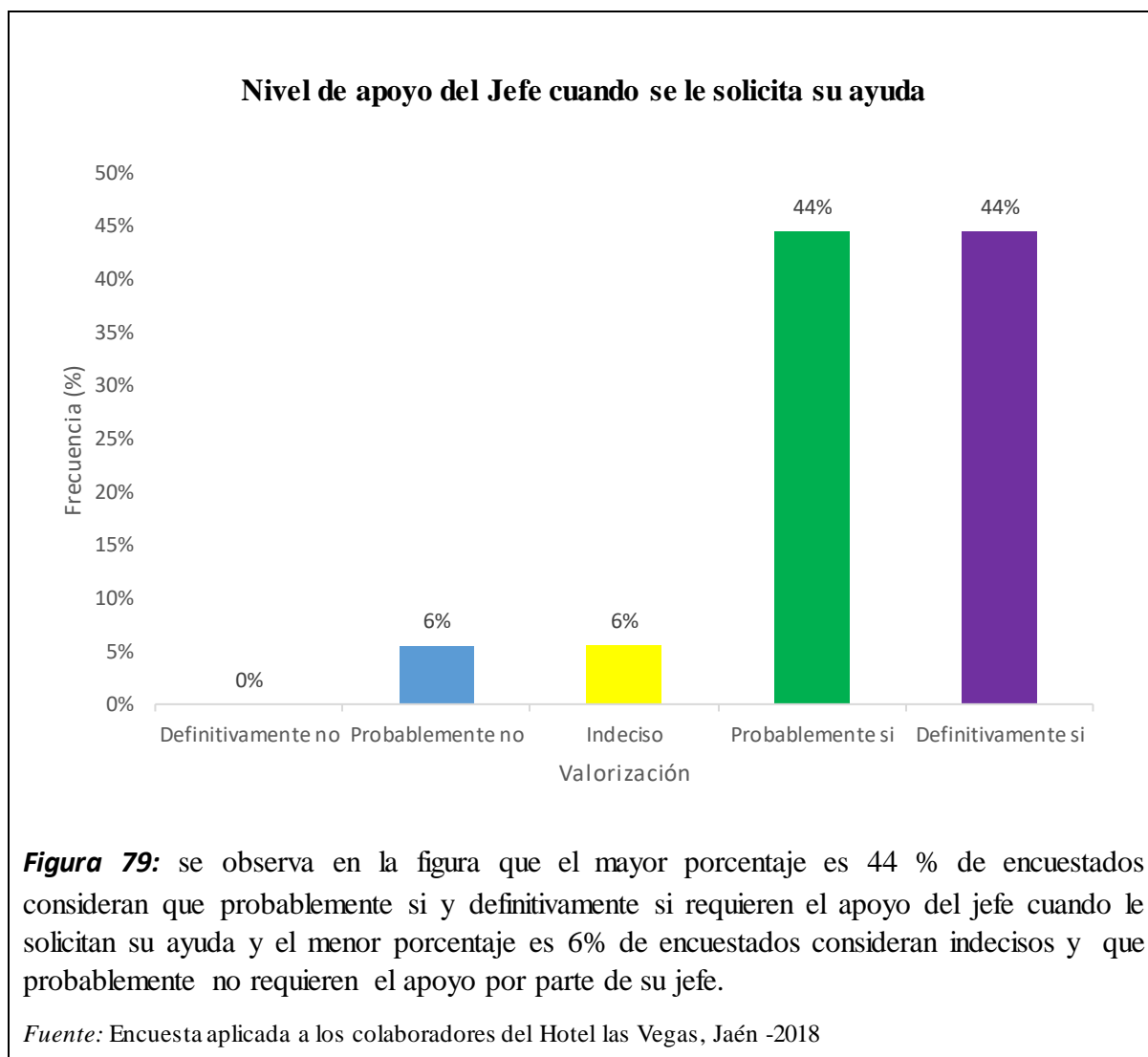


**Tabla 82**

*Lo apoya su jefe cuando le solicita ayuda*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente si	9	50,0	50,0	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

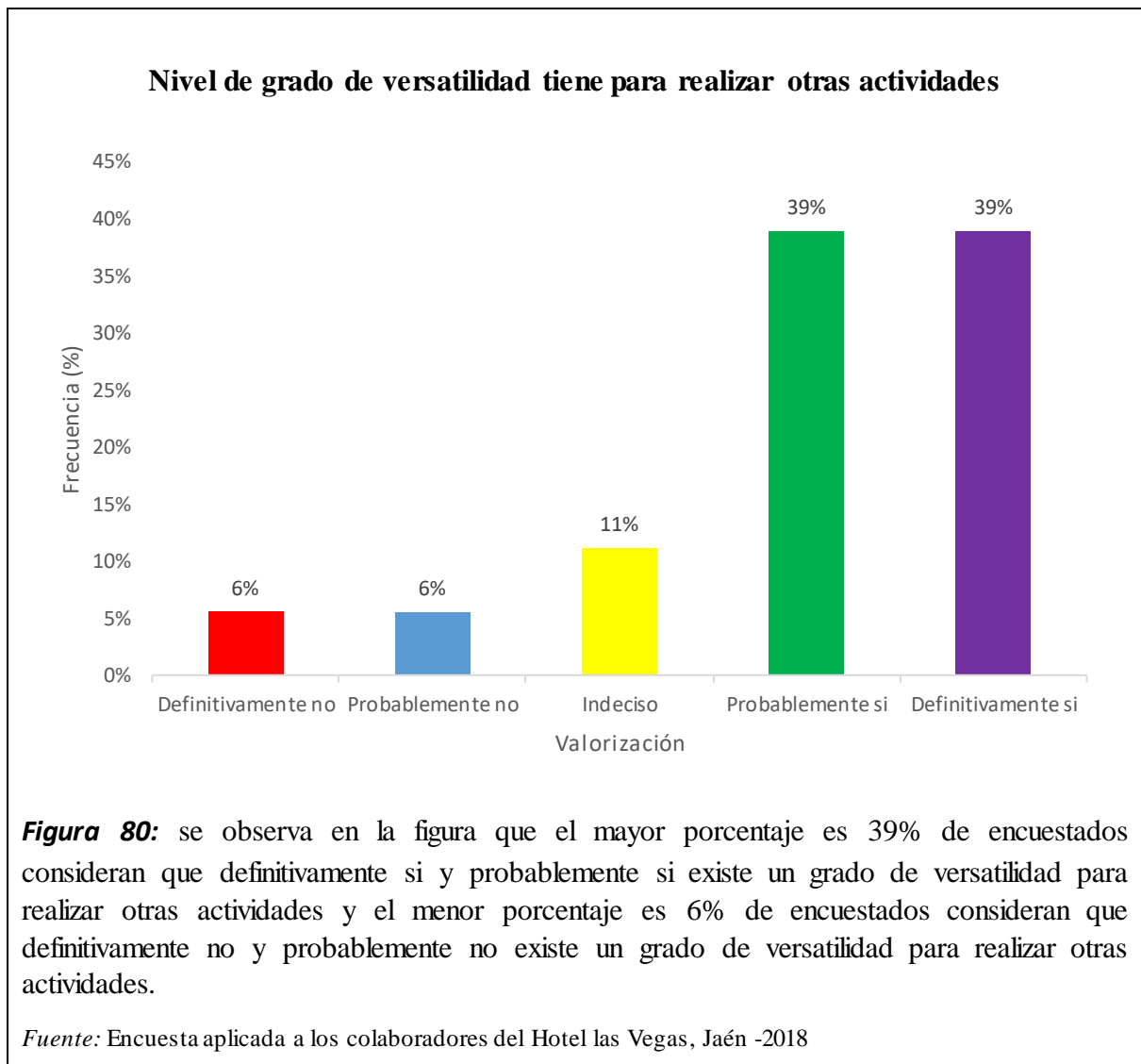


**Tabla 83**

*Qué grado de versatilidad tiene para realizar otras actividades*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	22,2	22,2	22,2
Probablemente si	2	11,1	11,1	33,3
Definitivamente si	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

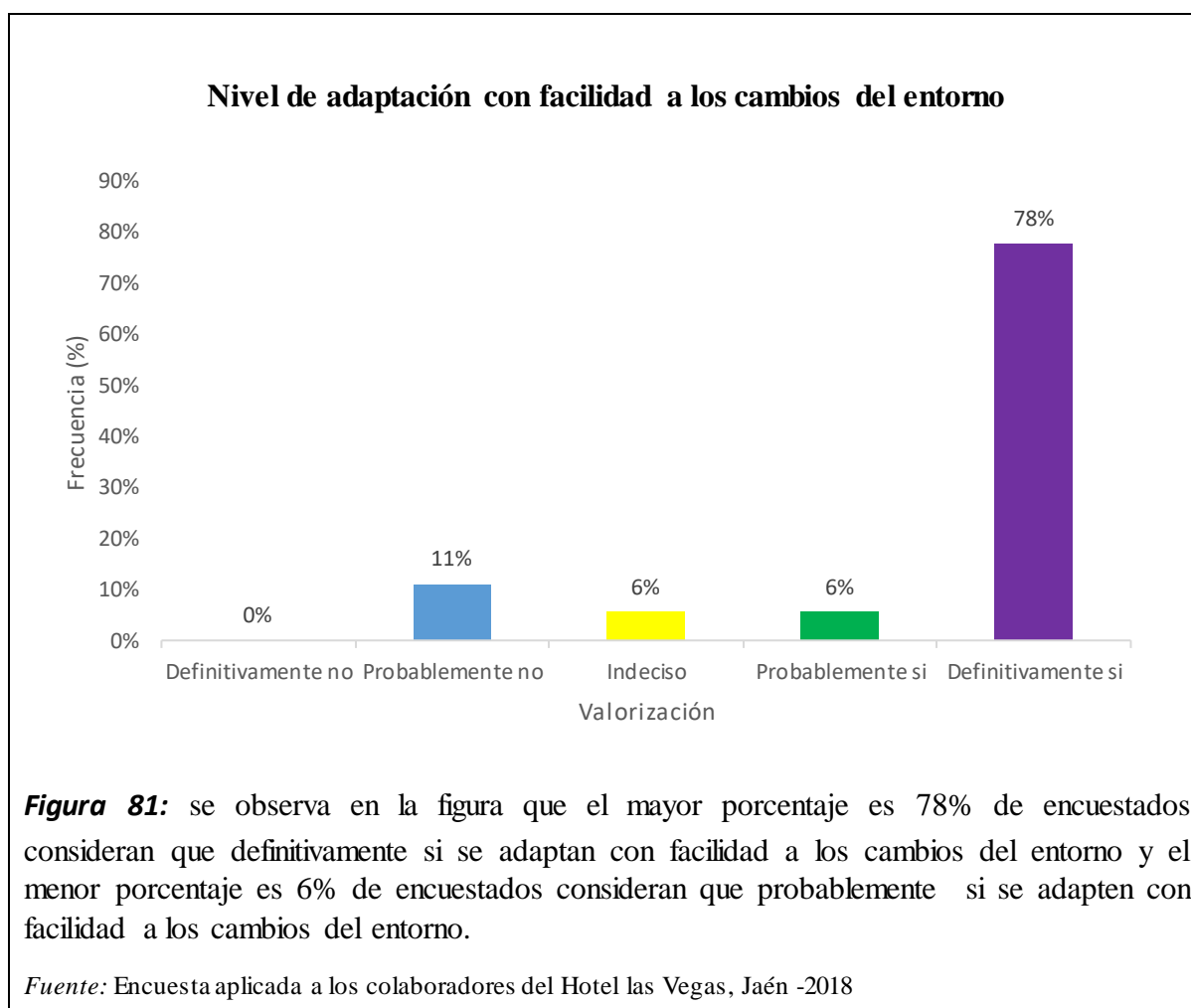


**Tabla 84**

*Se adapta con facilidad a los cambios del entorno*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	1	5,6	5,6	16,7
Probablemente si	1	5,6	5,6	22,2
Definitivamente si	14	77,8	77,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

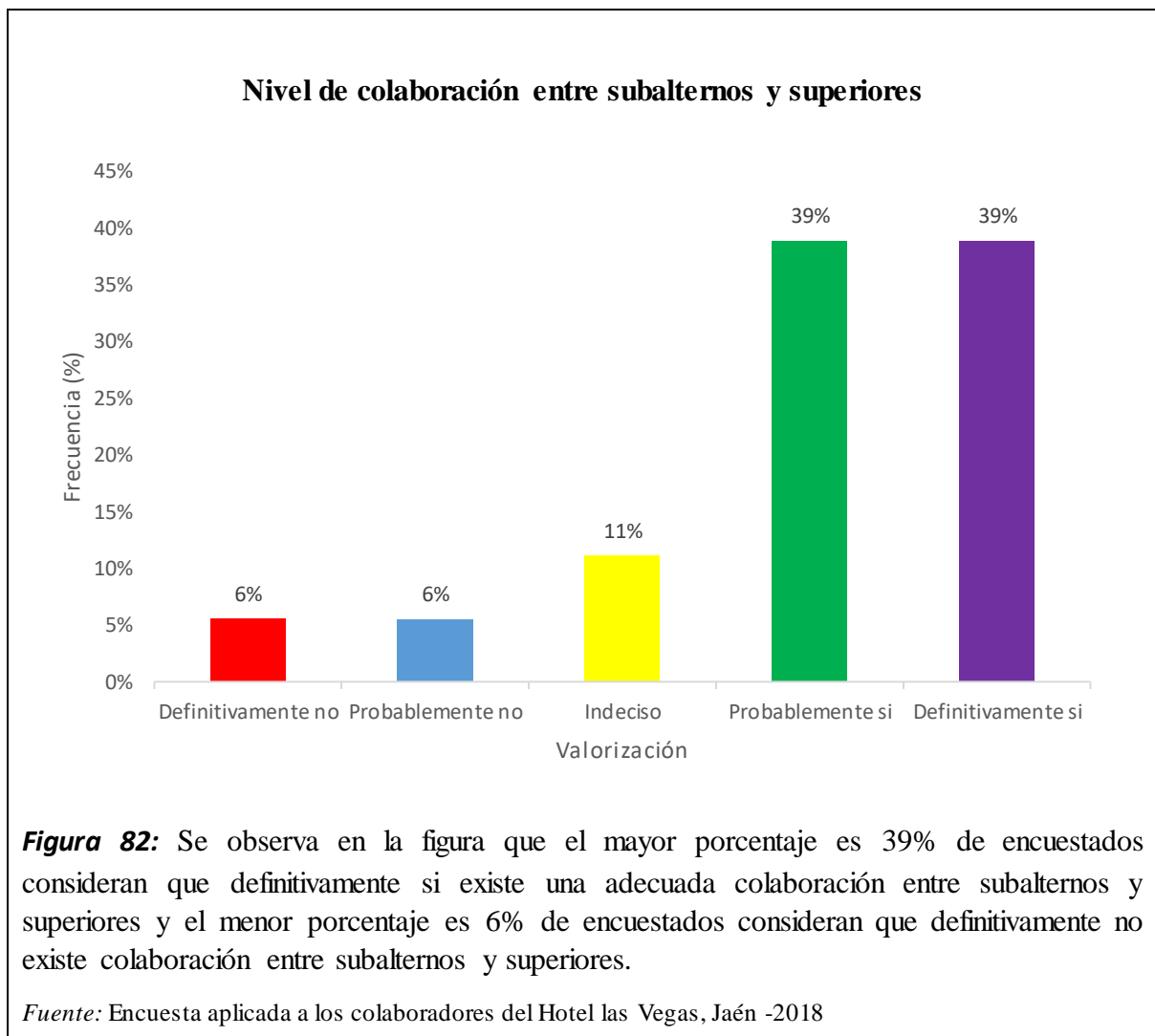


**Tabla 85**

*Existe una adecuada colaboración entre subalternos y superiores*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	11,1	11,1	11,1
Probablemente no	3	16,7	16,7	27,8
Probablemente si	5	27,8	27,8	55,6
Definitivamente si	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

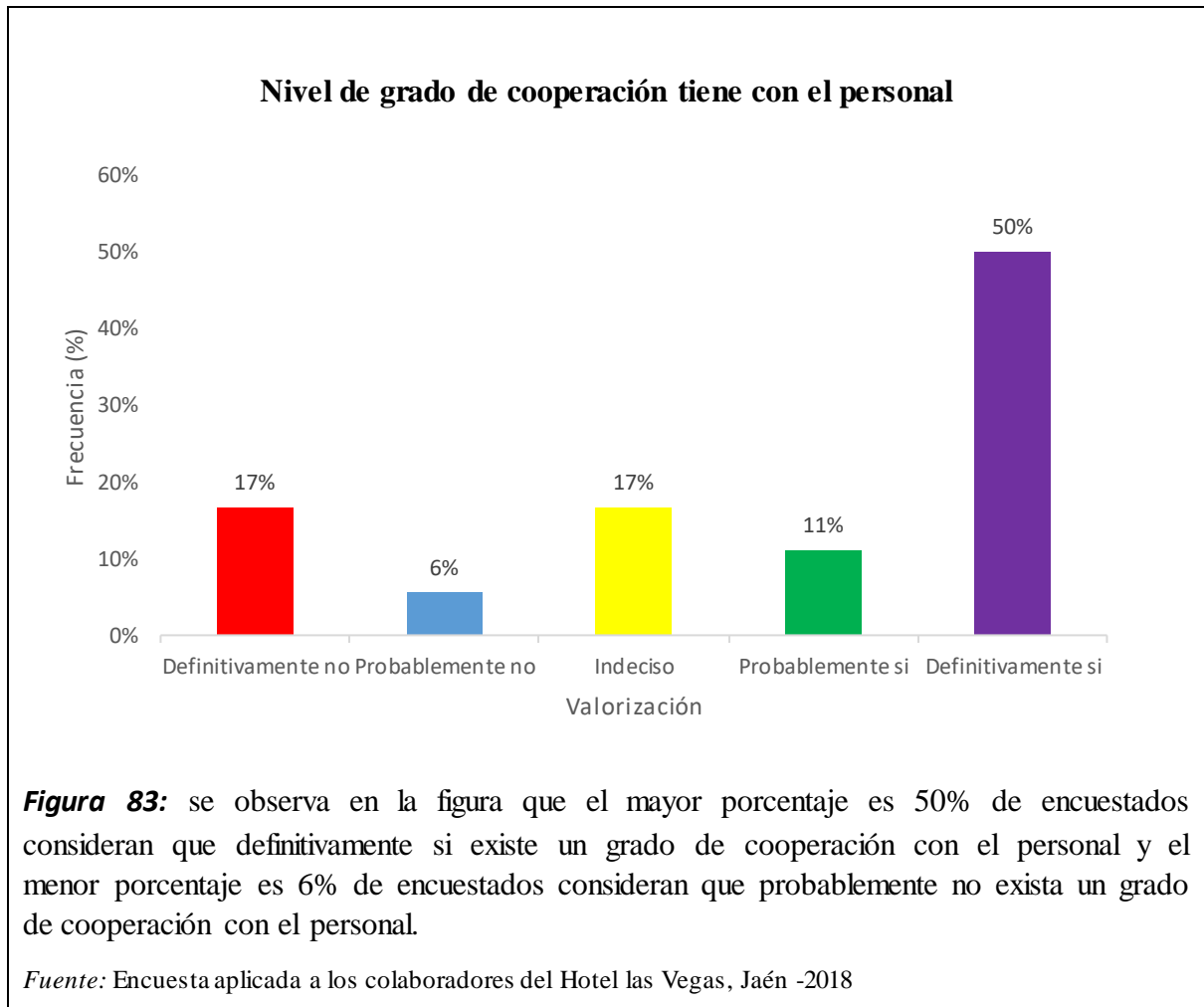


**Tabla 86**

*Qué grado de cooperación tiene con el personal*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	3	16,7	16,7	16,7
Probablemente no	1	5,6	5,6	22,2
Indeciso	2	11,1	11,1	33,3
Probablemente si	3	16,7	16,7	50,0
Definitivamente si	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

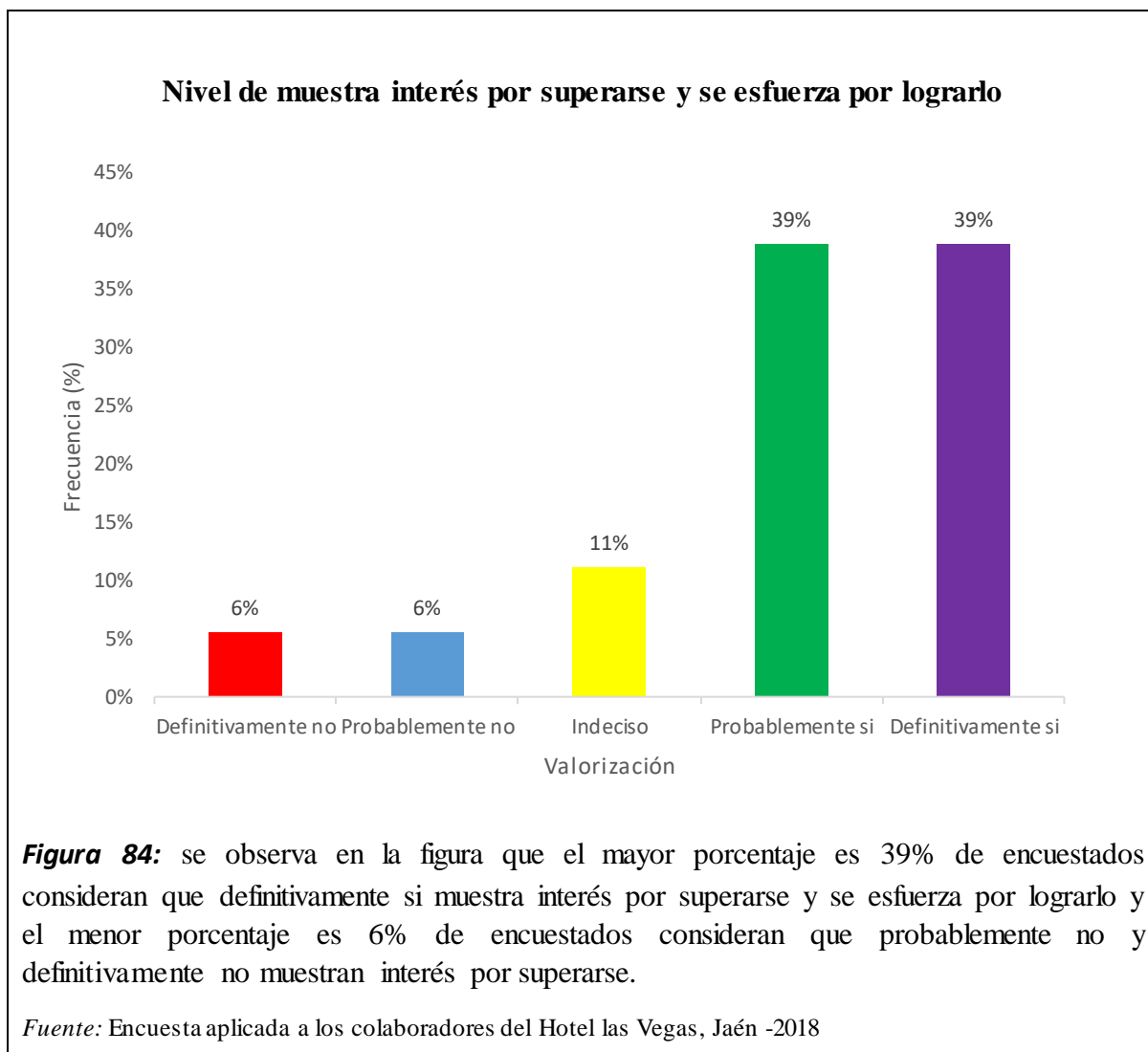


**Tabla 87**

*Muestra interés por superarse y se esfuerza por lograrlo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	1	5,6	5,6	5,6
Indeciso	4	22,2	22,2	27,8
Probablemente si	8	44,4	44,4	72,2
Definitivamente si	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

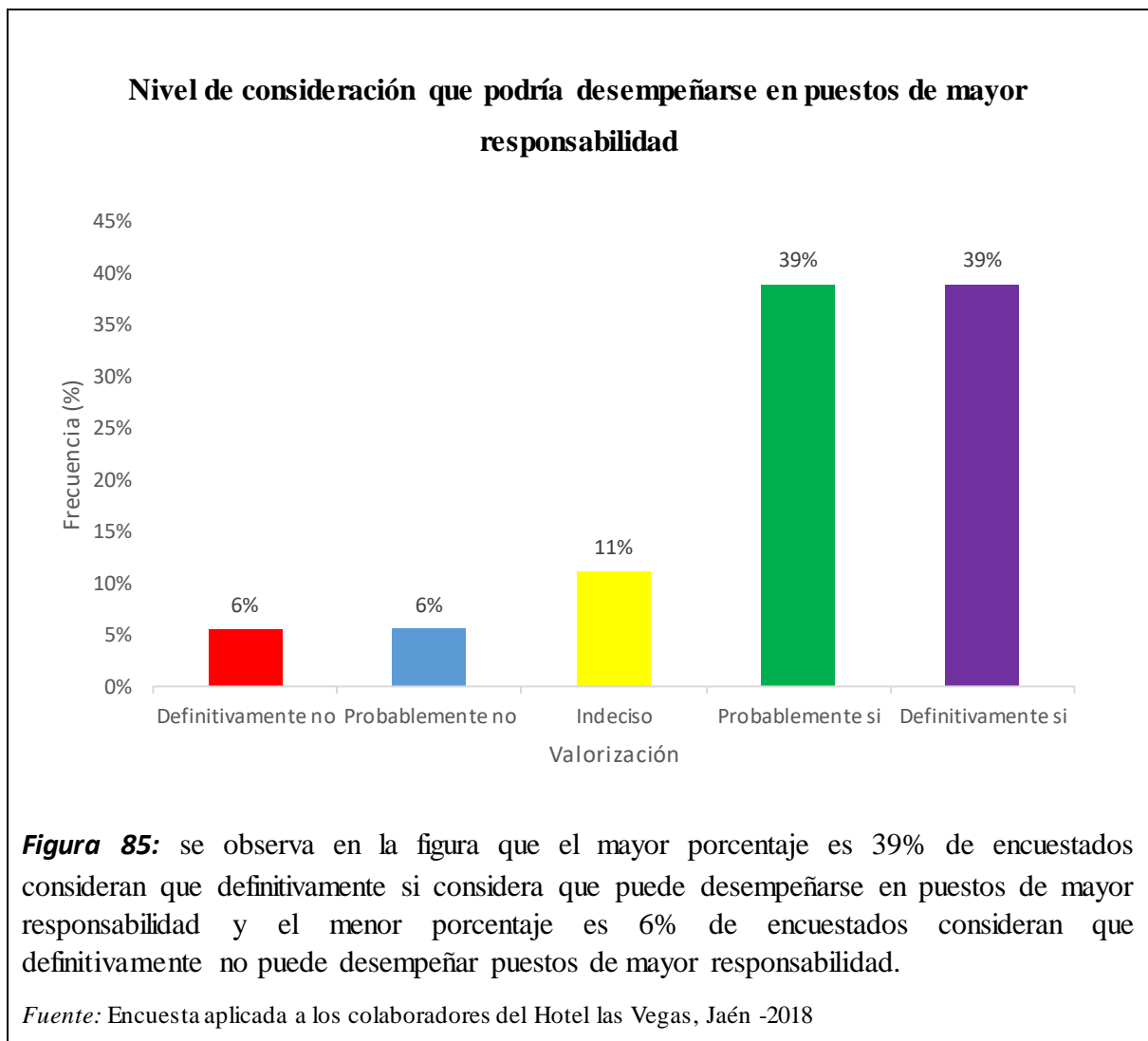


**Tabla 88**

*Considera usted que podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente no	1	5,6	5,6	11,1
Indeciso	2	11,1	11,1	22,2
Probablemente si	7	38,9	38,9	61,1
Definitivamente si	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

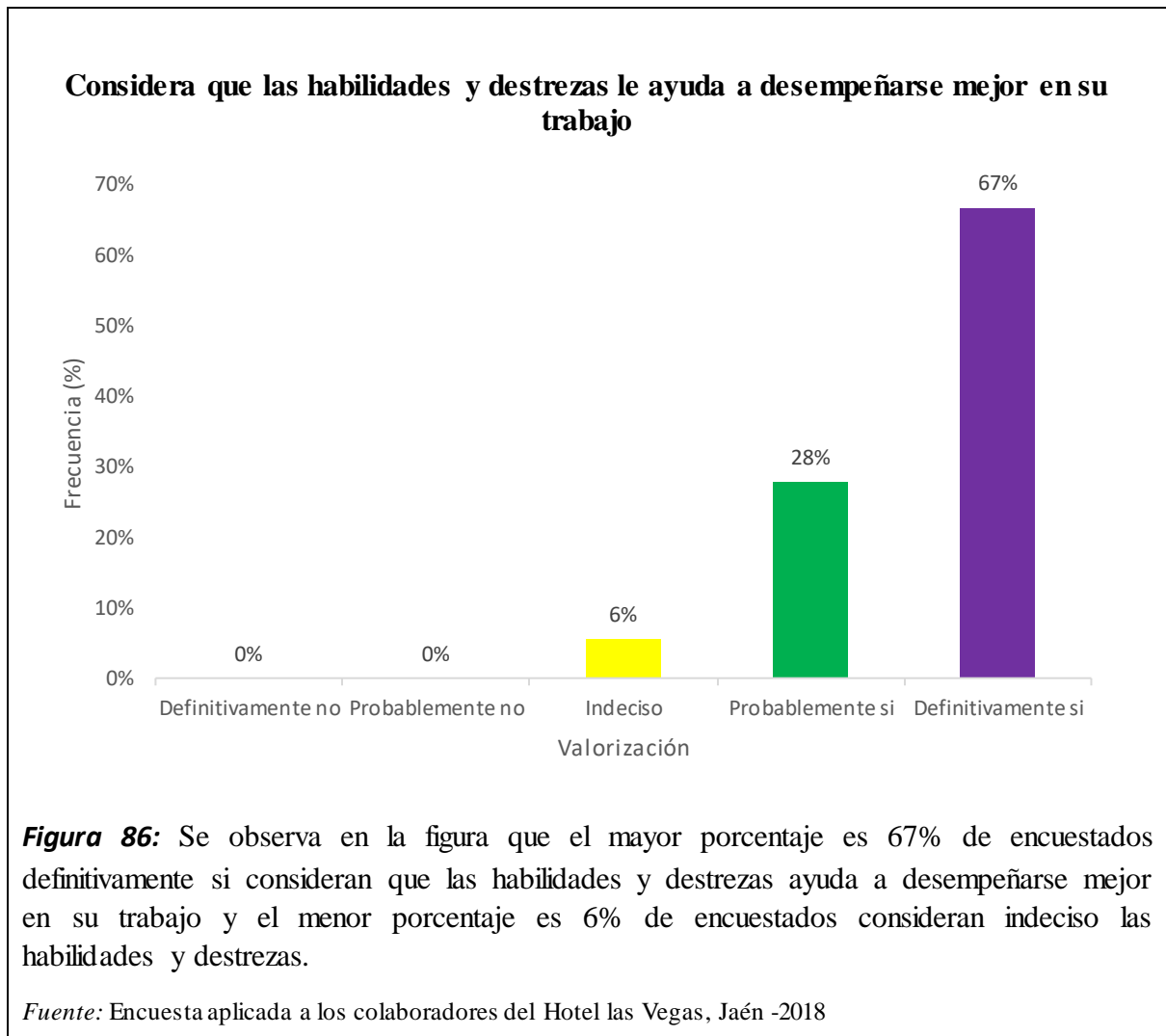


**Tabla 89**

*Considera que las habilidades y destrezas le ayuda a desempeñarse mejor en su trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	1	5,6	5,6	5,6
Probablemente si	5	27,8	27,8	33,3
Definitivamente si	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018





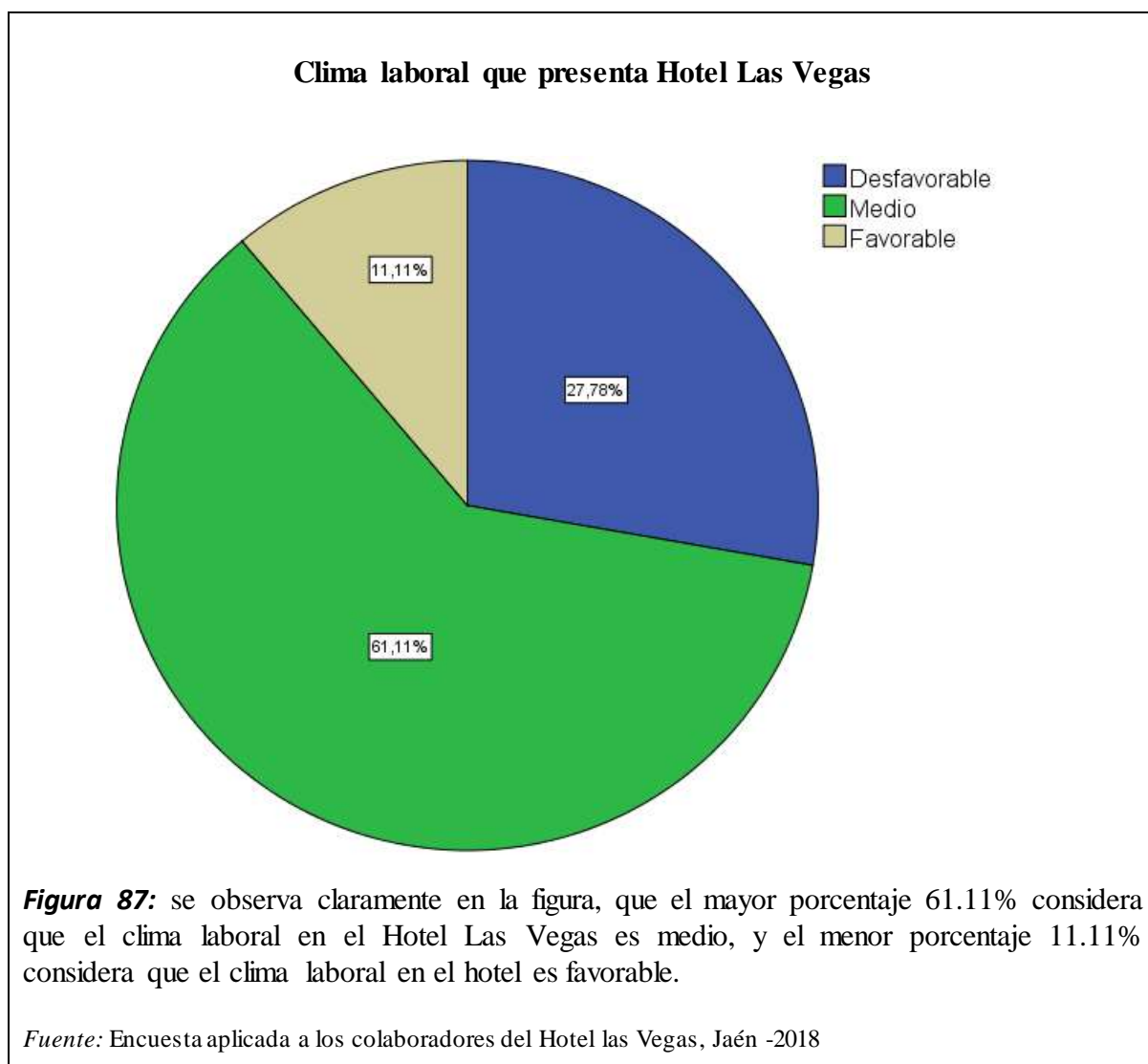
## Logro de objetivos

**Tabla 90**

*Diagnóstico del clima laboral que presenta Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén -2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	27,8	27,8	27,8
	Medio	11	61,1	61,1	88,9
	Favorable	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018

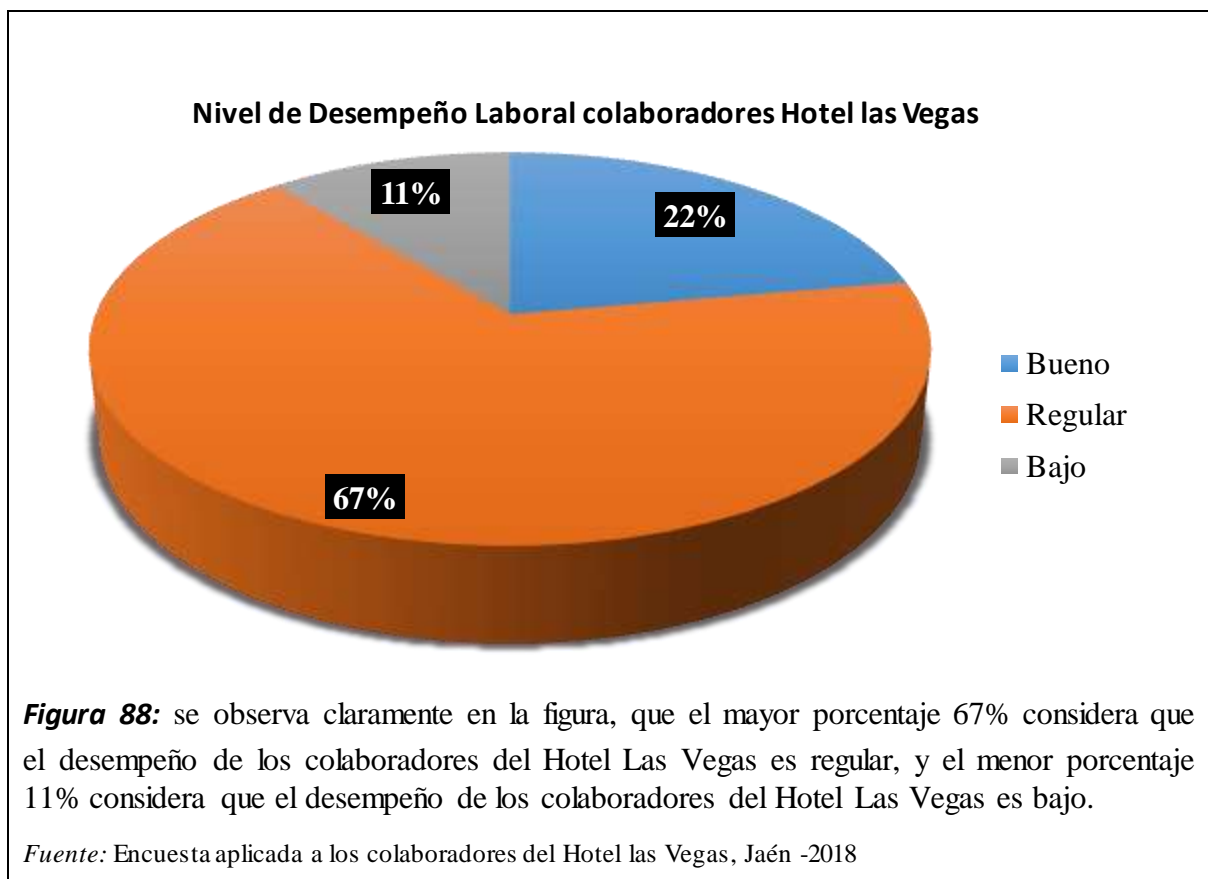


**Tabla 91**

*Nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén -2018*

	Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	22.2	22.2	22.2
	Regular	12	66.7	66.7	88.9
	Bajo	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100	100.0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén -2018



## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Coefficiente de correlación de Spearman

Es un coeficiente que permite medir la correlación o asociación entre dos o más variables, con distribución de datos anormales y en la escala ordinal, como es el caso de esta investigación, la cual se calcula en base a una serie de rangos asignados entre 1 y -1, donde los valores cercanos a 1 nos indican una correlación directa grande y perfecta y -1 indican una correlación inversa grande y perfecta, los cercanos a 0 indican una correlación nula o mínima. Así mismo para determinar la correlación se debe observar el nivel de Significancia que está representado por el valor de P Valor que debe ser menor a 0,05 para que se acepte la correlación entre variables.

### Tabla 92

*Barómetro para la medición del coeficiente de correlación del rho de spearman (Baptista, et al, 2010)*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Metodología de la investigación científica Baptista (2010)

## Resultados del coeficiente del Rho de Spearman

**Tabla 93**

*Resultados del coeficiente del Rho de Spearman*

		CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,742**
		N	.000
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.000
		N	18
			18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* elaboración propia

## Ritual de la significancia estadística

**Tabla 94**

*El ritual de la significancia estadística (Fisher, 1922, p 309-368)*

Ritual de la significancia estadística	
1	<p><b>Plantear a hipótesis.</b></p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018.</p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018.</p>
2	<p><b>Establecer el nivel de significancia</b></p> <p>Nivel de significancia (Alfa) <math>\alpha = 5\% = 0.05</math></p>

3	<p><b>Seleccionar el estadístico de prueba (Colear con negrita)</b></p> <p>U de mano – Whitney</p> <p>H de Kruskal, Wallis</p> <p><b>Rho de spearman</b></p> <p>Prueba de Friedman</p>
4	<p><b>Valor de “Rho” Calculado = 0.742</b></p> <p><b>Valor de “P” = 0.000</b></p> <p><b>Interpretar (dar como respuesta una hipótesis)</b></p> <p>Si existe relación positiva entre el clima laboral y el Desempeño de los colaboradores de la del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén 2018</p>
5	<p><b>Interpretar el valor de Rho</b></p> <p>0 No existe correlación alguna entre las variables</p> <p>+0.10 Correlación positiva muy débil</p> <p>+0.25 Correlación positiva débil</p> <p><b>+0.50 Correlación positiva media</b></p> <p>+0.75 Correlación positiva considerable</p> <p>+0.90 Correlación positiva muy fuerte</p> <p>+1.00 Correlación positiva perfecta</p> <hr/> <p><b>Decisión</b></p> <p>Al medir la correlación entre el clima laboral y el Desempeño de los colaboradores del hotel las Vegas, se logró un Rho de Spearman de 0,742 y de acuerdo al valor de “Rho” Calculado se estima que existe correlación positiva media y significativa en el nivel sig, 0,05 (2 colas). Se acepta H1, el valor P, 0.00 &lt;0,05, esto indica que si existe relación significativa entre la Clima laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas 2018 y se rechaza la H0 hipótesis nula.</p>

### 3.2. Discusión de resultados

Los objetivos de nuestra investigación fueron correctamente establecidos, alcanzándose con éxito y no requirieron ser reformulados, Se logró conocer que el clima laboral en el Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén, según resultados el 61.11% (ver figura 87), percibe que el clima laboral en el Hotel las Vegas es medio o regular, el 27.78% lo percibe como desfavorable y el 11.11% percibe que el clima laboral en el Hotel Las Vegas es favorable. También se logró conocer el desempeño laboral de los colaboradores del hotel (ver figura 88), ya que el 67% de los colaboradores opina que el desempeño laboral es regular, y el 22% de colaboradores opinan que el desempeño laboral en el hotel es bueno, y el 11% de los colaboradores consideran que el desempeño laboral en el hotel es malo.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral y el desempeño de los colaboradores se relacionan positivamente ya que el coeficiente de Spearman es 0.742 estos hallazgos coinciden con los de Pérez (2014) el cual encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima laboral, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral.

Los resultados encontrados en la investigación indican que el clima laboral se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel, explicado en la Tabla 13 y Figura 10, en donde manifiesta que el 61 % de los colaboradores mucho cooperan entre si y el 6% poco lo hace, estos hallazgos son homogéneos a los de Zans (2017) quienes encontraron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa y que los mismos tienen una cooperación regular y alta en la Empresa, esto debido a que hay una correlación entre ambas variables.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel coincidiendo con los hallados por Pérez (2014) quien confirma que, el mejoramiento del Clima laboral incrementa el desempeño laboral de los trabajadores del MIE.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral en lo que se refiere a alcanzar calidad de vida laboral, en la Tabla 56 y figura 53, en donde nos indica

que el 44% es poco optimista de lograr alcanzar calidad de vida y un 22.% si considera que hay mucha opción de alcanzar buena calidad de vida, y por ende no hay preocupación, pero esto se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel, coincidiendo con los hallados por Yokasta (2015), donde concluye que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, deriva, precisamente, de la atmósfera donde desarrolla sus actividades, se pueden obtener productividad o lo contrario, desempeños laborales poco eficaces y deficientes.

Los resultados sobre la dimensión involucramiento del personal que están reflejados en la Tabla 25, Figura 22, nos indica que un 44% se encuentra muy comprometido con el Hotel y que el 11 % está poco comprometido, esto está en sintonía con lo que se desea averiguar en el desempeño laboral, en el estudio indican que el clima laboral se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel, coincidiendo con los hallados por Pastor (2018), quien afirma que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel, estos hallazgos no coinciden con los hallados por Trelles & Varas (2017) quien encontró que no existe una relación directa entre clima laboral y desempeño laboral, esta no relación se debe que el investigador no se ciñó a los estándares de investigación científica, como por ejemplo validación, confiabilidad y la correcta prueba estadística.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el cumplimiento de las tareas permite estimular el clima laboral esto tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del hotel, estos hallazgos que se pueden ver en la Tabla 40 y figura 37, coinciden con los hallados por Gallegos (2016) quien encontró que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del hotel, estos hallazgos coinciden con los hallados por Espejo (2016) quien encontró que existe influencia directa y significativa

entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r_s = 0.789$ ) en la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el clima laboral se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores del hotel, estos hallazgos no coinciden con los hallados de Pineda, (2014) encontró que la mayor parte de personas tienen malas relaciones con sus compañeros, escasa comunicación, inadecuado liderazgo, desconocen los objetivos y valores, así mismo falta de superación y promoción, carecen de motivación, lo que genera un clima desfavorable

Los resultados confirman lo señalado según Chiavenato (2009), el cual considera que es favorable el clima, cuando este satisface las necesidades individuales de los empleados, así mismo es desfavorable cuando son frustradas esas necesidades.

Existe confirmación con literatura señalada por Davis y Newstrom (1993) en su teoría sobre los factores clave que apoyan a generar un clima favorable, siendo estos: el nivel de confianza, calidad de liderazgo, comunicación hacia arriba y abajo, recompensas justas, desarrollar un trabajo útil; bajas presiones, burocracia y estructura y disposición del colaborador.

La contrastación de los datos hallados con los resultados de otros investigadores, así como las teorías establecidas tienen similitud, corroborando que los resultados encontrados en la investigación son válidos, lo que permite concluir que la investigación cumplió con los parámetros, comunicándose los resultados para utilidad de la comunidad de investigadores, de la empresa y de la sociedad en general



### 3.3 Aporte científico.

#### Propuesta de la investigación.

## PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL, ORIENTADA AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS DE LA PROVINCIA DE JAÉN – 2018.



#### AUTORES:

Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra

Bach. Zaquinaula Loyoga, Uvín

#### ASESOR

MBA. Rivera Tantachuco, Ricardo.

CHICLAYO – PERÚ

2018

## INTRODUCCIÓN

La propuesta de mejora del clima laboral para la institución busca una solución a las relaciones interpersonales de los colaboradores del Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén, generando así un mejor desempeño laboral de estos con el fin de brindar productos o servicios acordes a lo que el usuario requiera. De acuerdo a la información procesada se obtuvieron resultados que demuestran que el clima laboral se encuentra a nivel moderado a diferencia de otras entidades que buscan el bienestar de los colaboradores con el fin de elevar su desempeño laboral.

En la actualidad toda institución busca que sus colaboradores interactúen en un ambiente favorable para el buen desempeño laboral; motivo por el cual se presenta una propuesta para mejorar su clima laboral en el Hotel Las Vegas; se busca que exista una relación armoniosa entre jefes y subordinados para cumplir de manera eficiente las metas y objetivos trazados ya sea a largo o mediano plazo. Existen diversos métodos en talleres de clima laboral para desarrollar esas habilidades sociales y personales que son parte de la mejora de su desempeño laboral.

Además de presentar un análisis crítico sobre los hechos que se evidenciarán durante el diagnóstico del desempeño laboral, el plan de capacitación asumirá como fundamento la teoría de Kirkpatrick donde se establece el proceso que inicia con Reacción o satisfacción, Aprendizaje, Aplicación o transferencia y Costo o Beneficio, la propuesta se convertirá en un texto de discusión y consulta permanente, para los investigadores que traten el tema de capacitación.

La propuesta de clima laboral orientada a mejorar el desempeño laboral en el Hotel Las Vegas, ayudará al colaborador a tener iniciativa al conocer los reglamentos administrativos que hay en la institución, a la firme toma de decisiones, a motivarlos para el cumplimiento de sus objetivos, al trabajo en equipo, a crear ambientes de igualdad e integración entre colaboradores, al liderazgo de los directivos, y también determinar factores como nivel de desempeño, aptitudes de gestión y un buen plan de trabajo, mediante destrezas y aptitudes que se pueden desenvolver a partir de los talleres, dinámicas o capacitaciones que identifique la importancia y beneficios del clima organizacional, con el fin de optimizar su desempeño laboral. Esta propuesta se cumplirá en todas sus dimensiones, de mediano a largo plazo; donde los resultados deben ser efectivos,

aportando mediante su cumplimiento por ambas partes, tanto la institución como los colaboradores.

### **3.3.1. Detección de Necesidades**

Se determinó la necesidad de realizar una propuesta de vinculación entre ambas variables y sus dimensiones estudiadas como el nivel estructural, la responsabilidad, recompensa, el desafío, la cooperación y la identidad, el nivel de desempeño, competencias de gestión y el diseño de trabajo, gracias a la observación y encuesta que se realizó a los colaboradores en el transcurso de la investigación, en la situación problemática se describe la realidad de la institución, concluyendo que los colaboradores no están de acuerdo con el clima laboral en el Hotel las vegas, resultado que se tuvo al medir el clima laboral ,ya que se encuentra en un término medio, afectando su desempeño laboral.

### **3.3.2. Objetivo de la Propuesta**

Vincular el clima laboral de la institución con el desempeño de sus trabajadores; de esta manera cumplir con las estrategias planteadas para desarrollar talleres, dinámicas, capacitaciones o actividades que ayudarán a mejorar el entorno laboral.

### **3.3.3. Normas y Políticas de la Propuesta**

Los colaboradores del Hotel Las Vegas, recibirán talleres, dinámicas o capacitaciones mediante estrategias elaboradas a mejorar el progreso de sus labores cotidianas y el éxito en el logro de ellas. Estos talleres deben ser orientados al nivel estructural, a la responsabilidad, recompensa, al desafío, cooperación y a la identidad deberán estar identificados previamente por los responsables del área para la obtención de la certificación de la propuesta de clima organizacional para la mejora del desempeño laboral

Para realizar los talleres, dinámicas o capacitaciones a los colaboradores se tomará en cuenta el tiempo de ingreso a la organización. Para la obtención de los certificados de los talleres orientados a mejorar el desempeño laboral solo se podrá hacer con la asistencia, puntualidad y participación en la propuesta del clima laboral. Todos los talleres, dinámicas o capacitaciones deberán estar estructurados y tener un calendario de acciones establecidas. Así mismo se brindará de material de trabajo a los participantes.

### 3.3.4. Estrategias de la Propuesta de clima laboral

**Tabla 95**

*Colaboradores que conocen el plan operativo institucional entre sus miembros.*

ITEM DE ESTUDIO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	PRIORIDAD	ACTIVIDADES	PRIORIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
ESTILO DE DIRECCIÓN	1. Elaborar plan de capacitación de motivación y reconocimiento que contenga la colaboración de los usuarios internos.	Fomentar la democracia a través de reconocimientos justos a los usuarios internos.	X	Aplicar actividades de reconocimiento por el excelente trabajo realizado por los colaboradores; como cartas de felicitación, cartas de ascenso, etc.			
				Suscitar a la intervención por medio de buzón de sugerencias.		R. Humanos= Administrador	
		Capacitar en motivación a los colaboradores.	X	Las premiaciones deben darse públicamente, puede ser mejor colaborador de mes, premiar con capacitaciones, vales de consumo, etc.		R. Físicos=Instalaciones de la institución, áreas de trabajo	Administrador
		Capacitar para generar un mejor dialogo dentro de la institución.	X	Implementar compensaciones, bonificaciones y premios.		R. Técnicos= Computadores	
		Optimizar el nivel de productividad		Realizar evaluaciones de rendimiento para determinar cuáles son los factores influyentes en esta variable.		R. Económicos= según presupuesto.	
				Realizar actividades de confraternidad como una tarde deportiva, tarde familiar, etc.		R. Administrativos= Plan de capacitación	
				Determinar el sitio donde desarrollar las actividades de confraternidad		R. Humanos= Director de R. humano y gerente	

		de todas las áreas	X	
RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN	2.Elaborar políticas de alicientes y reconocimiento	Desarrollar tareas para elevar la motivación e involucrar a los empleados en la generación de utilidades Promover el sentido de pertenencia.	X	Conformar equipos de trabajo y seguir las pautas para su buen desempeño
SATISFACCION CON LABOR REALIZADA Y SU REMUNERACION	3. Capacitar a los jefes para que conozcan estrategias de Implementación de actividades que fomenten la conformación de equipos de trabajo	Incitar la conformación de equipos de trabajo productivos favorecer la comunicación interna Motivar a los Empleados	X	Mejorar la comunicación interna mediante reuniones para conocer las impresiones y expectativas de los trabajadores. Integrar al personal temporal a las actividades de trabajo en equipo, y de ser posible a todas las capacitaciones impartidas en la institución
				Administrador

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.3.5. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR EN BUSCA DE LA MEJORA**

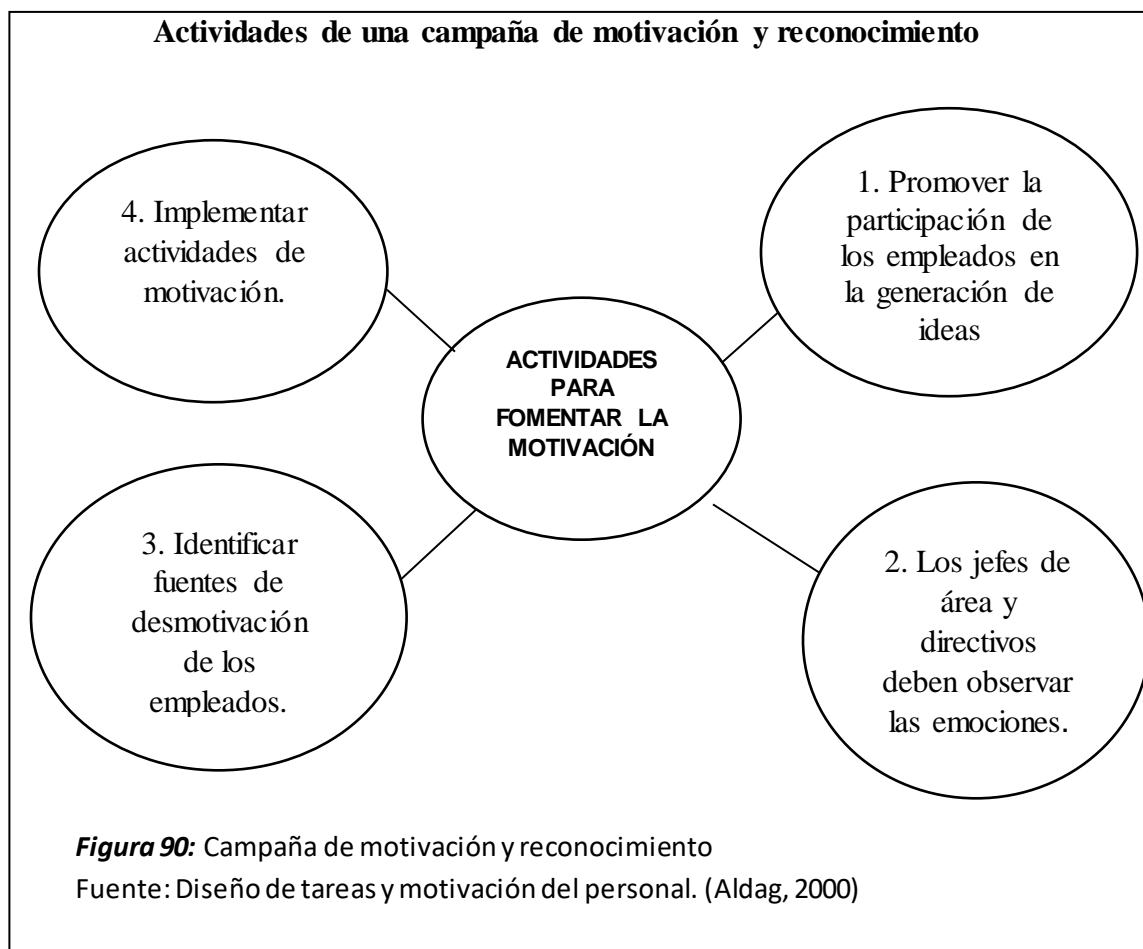
#### **Estrategia No. 1: Elaborar plan de capacitación de motivación y reconocimiento que contenga la colaboración de los usuarios internos.**

Se desarrollan las siguientes estrategias:

1. Realizar reuniones para escuchar las disconformidades de los colaboradores y así dar las soluciones posibles para generar un buen clima laboral y generar una alta motivación.
2. Elaborar actividades para motivar a los empleados; donde la alta gerencia debe realizar un estudio retrospectivo desde cómo están tratando a su personal y corregir estos errores.
3. Implementar actividades de motivación como:
  - Entrevistarse individualmente con cada uno de los trabajadores para establecer sus responsabilidades y resultados. Consecuentemente se logrará que el colaborador sienta que su trabajo y su presencia en la institución son importantes y valorados. Del mismo modo permite determinar indicadores de desempeño para obtener información y así poder otorgar beneficios y reconocimientos al empleado (actividad trimestral).
  - Reunirse con el grupo de trabajo una vez al mes por lo menos con la finalidad de promover actividades favorecedoras del clima laboral. Asimismo se tiene que dar reconocimientos y felicitaciones públicas, analizar las metas y suscitar la intervención grupal en la solución de problemas. La participación de los trabajadores debe ser educada y ordenada.
  - Proporcionar un trabajo satisfactorio. Las acciones de selección y reclutamiento, la desmotivación y mala actitud de un trabajador puede surgir cuando no cumple con el perfil profesional requerido para un determinado cargo a desempeñar.
  - Fijar objetivos y metas atractivos recalcando la importancia de la intervención de los trabajadores. Se podrían incentivar actividades de orden y limpieza en cada departamento o área de la institución el personal más educado y atento, entre otros.

- Proporcionar el sentido de utilidad y hacer a los trabajadores, partícipes de actividades trascendentes.
- Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados, facilitar el crecimiento intelectual y profesional, posibilitar las promociones y los ascensos. Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento

La estrategia número 1 se resume en la siguiente figura:



Las capacitaciones serán dirigidas por el bachiller Uvin Zanquinaula Loyaga, en colaboración con un coach profesional de motivación, liderazgo y manejo de conflictos.

**Tabla 96**

*Plan de capacitación a corto plazo dirigido a todos los colaboradores del Consorcio.*

<b>Título de la Capacitación</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Periodo</b>	<b>Duración</b>
Liderazgo y Motivación	Seminario – Taller	Enero 2019	4 horas
Manejo de Conflictos	Seminario – Taller	Febrero 2019	5 horas

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tema de capacitación:** Liderazgo y La Motivación

**Periodo:** enero 2019

**Duración :** 4 horas

**Contenido:**

- Conferencia
- Concepto de motivación
- Modelos de Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Dinámica 1
- Casos de Motivación
- Dinámica 2

**Instrumento de evaluación:** Encuesta

**Observación:** La capacitación será impartida por un Coach Profesional contratado por el Hotel Las Vegas Jaén.

**Tema de capacitación:** Manejo de Conflictos

**Periodo:** Febrero 2019

**Duración:** 4 horas

**Contenido:**

- Conferencia
- Importancia de las relaciones humanas en el ámbito laboral
- Paradigmas

mentales



- Dinámica 1
- Trabajo en Equipo
- Comunicación asertiva
- Dinámica Grupal

**Instrumento de evaluación:** Encuesta

**Observación:** La capacitación será impartida por un Coach Profesional contratado por el Hotel Las Vegas Jaén.

**Tabla 97**

*Cronograma y Costos.*

<b>Cronograma / Costos</b>	<b>Enero 2019</b>	<b>Febrero 2019</b>	<b>Marzo 2019</b>	<b>Costos</b>	<b>Especificaciones</b>
<b>Capacitaciones</b>	X	X		S/. 600.00	Pago de Conferencista
<b>Actividades</b>		X	X	S/. 500.00	Compra de Materiales para actividades
<b>Complementarias</b>	X				Complementarias
<b>TOTAL</b>				S/. 1100.00	s.

*Fuente: Elaboración propia.*

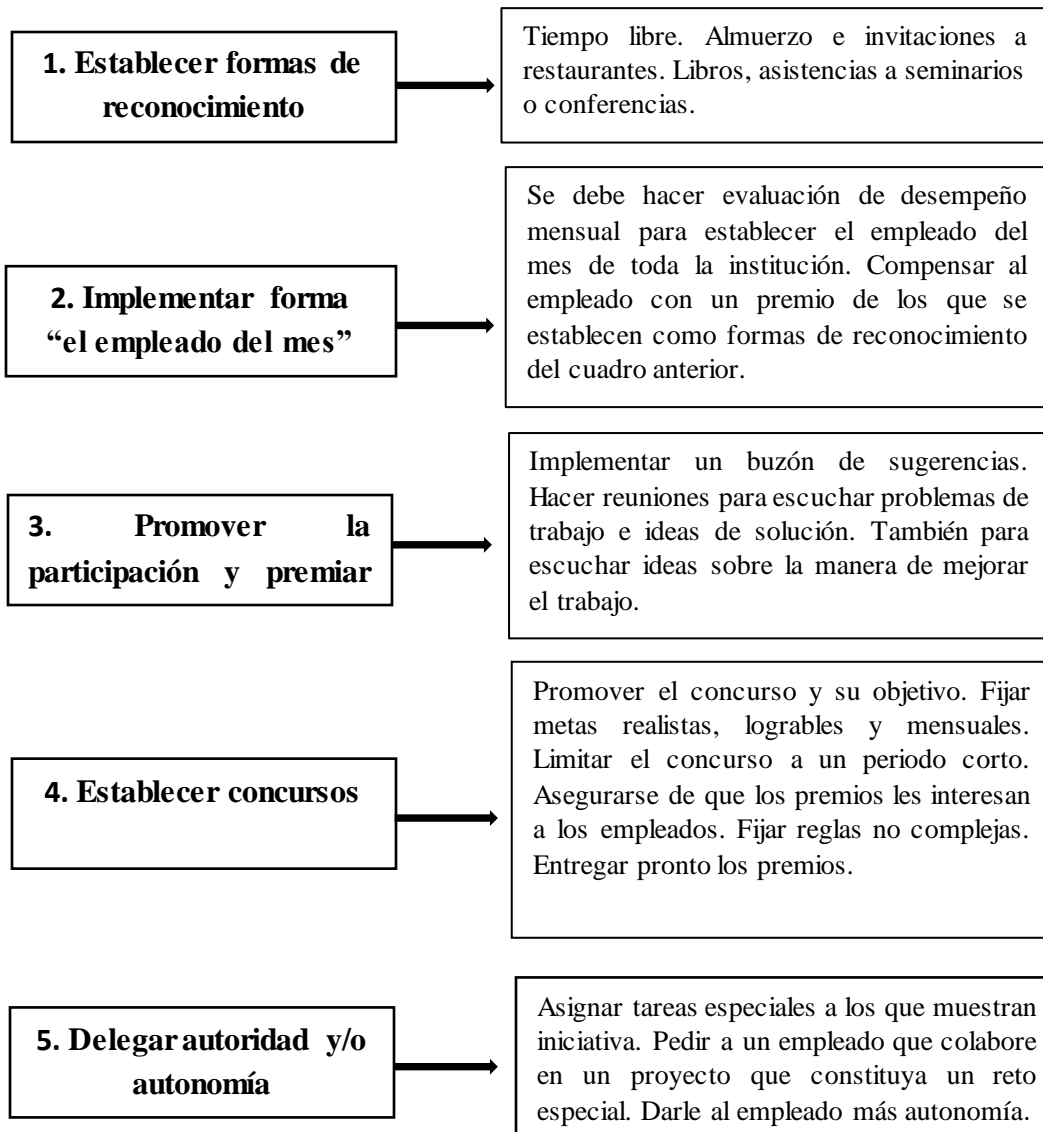
### **Estrategia No. 2: Diseñar una política de incentivos y reconocimientos.**

Esta estrategia posibilitará precisar pautas claras de reconocimientos e incentivos que aporten a las actividades de motivación de la organización. Se recomienda tomar en cuenta las siguientes actividades:

1. Establecer las formas de reconocimiento e incentivos. Además de ser personalizado e inmediato por ser de mayor influencia, se debe considerar otras alternativas de incentivos que contribuyan el reconocimiento verbal. Es importante saber de quienes provienen tales reconocimientos, conocer quiénes han tomado parte de su tiempo para reconocer los logros, buscar al colaborador y agasajarlo personal y oportunamente. Entre algunas recompensas se encuentran el otorgar tiempo libre, banquetes, almuerzos e invitaciones a restaurantes, excursiones de compras, libros, discos, asistencias a seminarios o conferencias, etc.

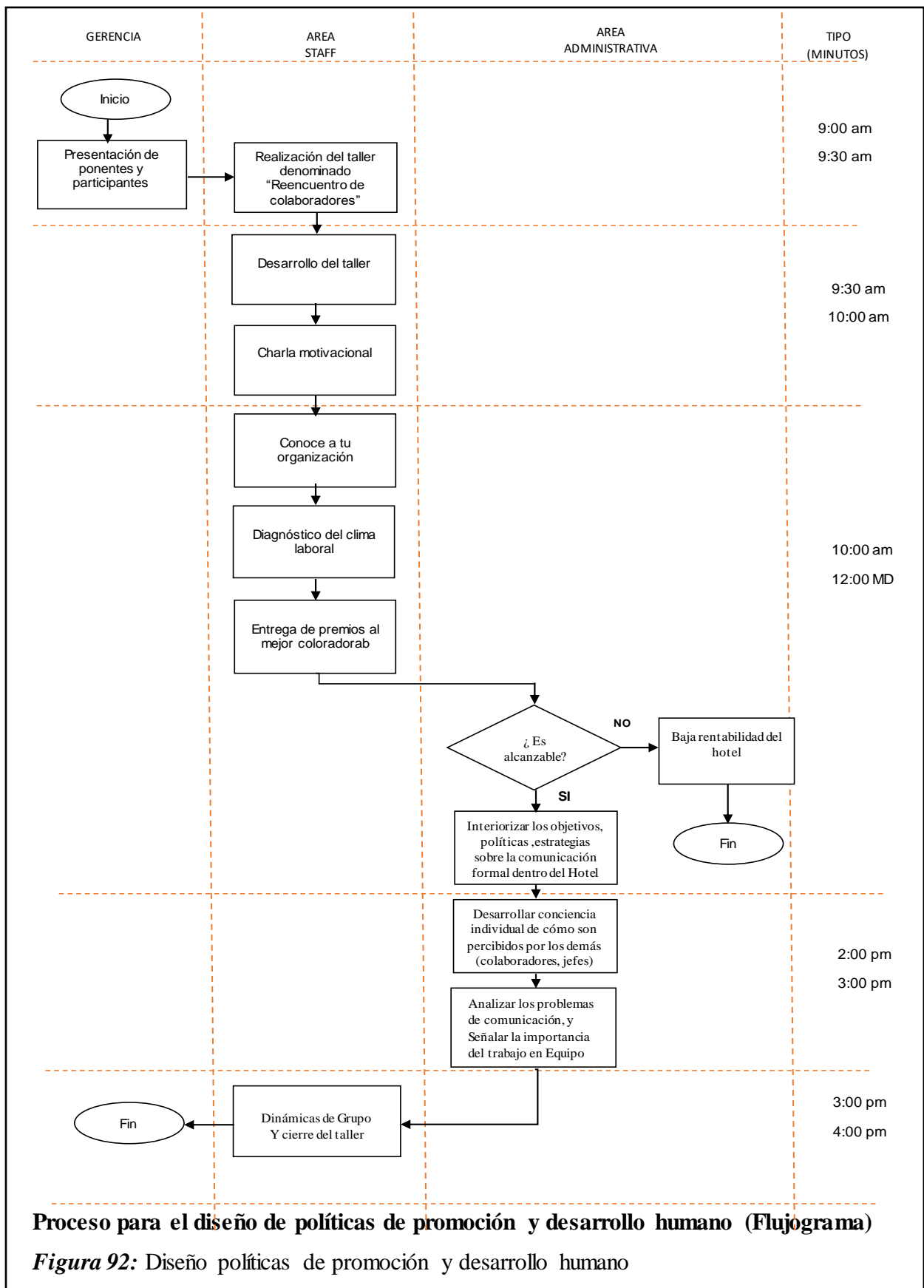
2. Otra recompensa frecuente es la del “EMPLEADO DEL MES”. Considera diferentes criterios formales o informales para este tipo de reconocimiento, y pueden otorgarse tanto por actuaciones excepcionales como por numerosas actividades dignas de elogio.
3. Para despertar expectativas e impulsar un buen desempeño se puede anunciar un premio a través de algún concurso, se presentan las exigencias, los objetivos. Las claves de éxito para esto es la promoción del concurso y su objetivo, la fijación de metas realistas, logrables y no complicadas, limitar el concurso a un período corto, los premios deben ser de interés de los empleados. Prontitud en la entrega del premio que puede consistir en capacitación adicional, una estrategia de doble efecto: fomento de auto mejoramiento y el refuerzo de un buen desempeño.
4. Si no se puede ascender a un empleado, se puede, en cambio, aumentar la responsabilidad y la notoriedad de los mejores empleados con tareas especiales, otorgarles la responsabilidad de capacitar a otros o enviarlos a un curso de capacitación superior. Un trabajador destacado puede también servir de enlace con el departamento de personal de la oficina principal o como asesor de otros departamentos. Si existiesen problemas con un negocio o proyecto determinado, o dificultades interdepartamentales, se puede pensar en lo provechoso que resultaría formar un grupo de trabajo y hacerse representar en él por los empleados de alto desempeño.

### Pasos para diseñar una política de motivación y reconocimiento



**Figura 91:** Pasos para realizar una buena política de motivación y reconocimiento

*Fuente:* Gan y Jaume (2006). Manual de personas en las organizaciones, instrumentos de gestión y desarrollo.



En esta etapa, se lanzará un taller denominado "Reencuentro de Colaboradores", tiene como fin el fortalecimiento del clima laboral y de los colaboradores sientan que son parte de la organización.

**Duración:** 5 horas

**Objetivo:** El proyecto estará destinado a mejorar la comunicación entre los colaboradores del hotel, brindándoles a los mismos las herramientas y conocimientos pertinentes en cada uno de los encuentros, los cuales se abordarán temas importantes con la intención de fortalecer el clima laboral.

**Temario:**

- Estrategias efectivas sobre como tener una comunicación asertiva.
- Técnicas de cómo manejar conflictos.
- Conceptos básicos para reducir el impacto del estrés laboral.
- Claves para aumentar la competitividad y la satisfacción personal y laboral.

**Tabla 98**

*Estructura del 1º Taller.*

<b>Horario</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>
<b>9:00 am</b>	Presentación del taller, coordinador y participantes	<b>Inicio Charla Motivacional</b>
<b>10.00 am</b>	Acotaciones del ambiente de Trabajo Interiorizar los objetivos, políticas y estrategias sobre la comunicación formal dentro del Consorcio	<b>Conoce a tu organización</b>

	Desarrollar conciencia individual de cómo son percibidos por los demás.	<b>Conociéndonos</b>	
<b>11.00 am</b>	Espacio para compartir	<b>Hora de compartir</b>	<i>Fuente:</i>
<b>12.00 pm</b>	Almuerzo		<i>Elaboración propia</i>
<b>1.00 pm</b>	Analizar los problemas de comunicación, clima laboral y estrés.	<b>Diagnóstico del Clima Laboral</b>	
<b>2.00 pm</b>	Señalar la importancia del trabajo en Equipo		
<b>3.00 pm</b>	Cierre del Taller Dinámicas de Grupo	<b>Entregas de Premios al mejor Colaborador</b>	<b>Material Didáctico</b>

o:

Se pondrá a disposición de cada participante el material necesario para el adecuado desarrollo del taller.

- Cuaderno para tomar apuntes
- Set de lapicero

### Tabla 99

*Cronograma y Costos.*

<b>Cronograma / Costos</b>	<b>Enero 2019</b>	<b>Febrero 2019</b>	<b>Marzo 2019</b>	<b>Costos</b>	<b>Especificaciones</b>
<b>Capacitaciones</b>		X		S/. 800.00	Pago de Conferencista
<b>Actividades</b>		X	X	S/. 350.00	Compra de Materiales para actividades Complementarias.
<b>Complementarias</b>	X				Compra de Refrigerio y el almuerzo, compra de obsequios al mejor colaborador.
<b>TOTAL</b>				S/. 1150.00	

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Estrategia No. 3: Implementar actividades para fortalecer el trabajo en equipo.**

Es de suma importancia que los directores o encargados conozcan los aspectos sobre el trabajo en equipo con el único objetivo de que empleen las recomendaciones ofrecidas en beneficio de provocar la conformación de equipos de trabajo. Los equipos de trabajo deben ser constituidos por los jefes o directores de cada área mediante las siguientes actividades:

- Establecer si el área o departamento amerita la conformación de equipos de trabajo. Surge con el objetivo de no comenzar equipos donde no se necesite.
- Una vez identificada la necesidad de conformar los equipos de trabajo, es esencial determinar los objetivos que estos deben cumplir. Así, no se conforman equipos sin un fundamento y se pueden establecer indicadores de desempeño de los equipos.
- Promover la conformación de los equipos de trabajo. El jefe o director de área debe consentir que se establezcan los grupos como los subordinados a su cargo lo prefieran, sin existir un número de integrantes fijo, siendo de mayor importancia que las actividades guarden relación con el cumplimiento de los objetivos. Si el departamento o área tuviese poco personal, se puede conformar un solo equipo, o de dos o tres personas.
- Establecer las metas y objetivos del equipo de trabajo, al igual que los indicadores y cronogramas. Las actividades del equipo de trabajo deben ser precisadas por sus integrantes, para que se pueda dar con mayor éxito dichas actividades es fundamental proporcionar toda la información necesaria sobre lo que se demanda hacer, los indicadores y las fechas de entrega de los resultados. Igualmente, y para motivar los equipos, es obligatorio emplear las actividades de motivación como por ejemplo los reconocimientos por logros.
- Hacer seguimiento de las actividades de los equipos de trabajo. La presente actividad se realiza con el único fin de conservar el control y verificar si la conformación de los mismos cumple las expectativas de integración, motivación y mejor desempeño, o por el contrario se han generado roces y mal ambiente entre compañeros de trabajo.

Entre las actividades que planteamos para mejorar el clima laboral se destacan las siguientes:

### **El Juego de las Diferencias:**

**Objetivo:** Mejorar la concentración de los participantes

#### **Desarrollo:**

- Se formarán dos equipos con la misma cantidad de personas.
- Un equipo se pone frente a otro y es inspeccionado por el otro durante un par de minutos
- El equipo que fue inspeccionado sale del lugar durante unos minutos y cambian de vestuario y accesorios.
- Al volver a las escena, el equipo contrario tratará de adivinar que fueron las cosas que cambiaron.
- Ganará el equipo que más diferencias encuentre.

### **Dinámica de trabajo en equipo: Los intereses**

Es sorprendente lo poco que pueden conocerse las personas que quizás llevan trabajando una cantidad de años juntas. Esta dinámica sirve para reconocer cuanto conocemos de la persona que se tiene al lado todos los días:

- Todos los participantes anotan en una hoja aficiones y gustos
- Se mezclan las hojas y se comparten los datos escritos sin dar nombres
- Entre todos hay que adivinar de quién es cada hoja.

### **Tabla 100**

*Cronograma y Costos.*

<b>Cronograma / Costos</b>	<b>Febrero 2019</b>	<b>Marzo 2019</b>	<b>Costos</b>	<b>Especificaciones</b>
<b>Capacitaciones</b>	X		S/. 500.00	Pago de Conferencista



<b>Actividades</b>	X	X	S/. 450.00	Para la compra y/o alquiler de Vestuario, accesorios.
<b>Complementarias</b>				Compra de Refrigerio.
<b>TOTAL</b>			S/. 950.00	

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.3.6. Plan de Acción y Presupuesto

**Tabla 101**

*Cronograma de las estrategias.*

ESTRATEGIA	TIEMPO		METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO ESTIMADO
	INICIO	TERMINO			
Estrategia No. 1 Diseñar Campaña de motivación y reconocimiento.	15 de junio del 2019.	17 de junio del 2019.	Aumentar los indicadores de motivación de los colaboradores.		S/. 1100.00
Estrategia No. 2 Diseñar un plan de Incentivos y reconocimientos. Salario Emocional	15 de junio del 2019.	30 agosto del 2019.	Aumentar el sentido de pertenecía.	Administrador	S/. 1150.00
Estrategia No. 3 Capacitar en la formación de equipos efectivos de trabajo.	20 de junio del 2019.	30 agosto del 2019.	Fortalecer la conformación de equipos.		S/. 950.00
				<b>Total</b>	<b>S/. 3200.00</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## **Financiamiento**

El Plan será difundido y ejecutado por la Administración. El seguimiento, control, evaluación y mejoramiento del Plan también le corresponderá a la referida Dirección. Los gastos serán asumidos por el Hotel Las Vegas Jaén, con el fin de mejorar el ambiente y el clima laboral de sus colaboradores.

El mismo que será una Inversión y no un gasto debido que el coste total de la capacitación S/.3200.00, será descontado del Impuesto a la Renta, debido a lo permitido por la Ley 30230 que permite invertir el 1% del total de la Planilla del año en curso.

## **PLAN DE ACCION DESPUES DE APLICADO LA PROPUESTA**

**Auditorías de verificación:** Se han dividido en equipos de trabajo a los integrantes de la Empresa para realizar inspecciones mensuales, las cuales estarán orientadas a encontrar no conformidades para evitar conflictos entre los colaboradores.

De esta forma, todos estarán comprometidos con la propuesta lo que incluye que cada colaborador tome nota de lo que le incomoda y en cada reunión participen de forma activa, de modo que todos se vean involucrados promoviendo inclusión y un cambio en el sentir de todos los colaboradores.

Se recomienda nombrar un comité que se dedique a realizar el seguimiento de manera formal de la implementación del plan en coordinación con el colaborador designado formalmente por el área de la Administración.

**Medición del número de quejas:** Según el número de quejas recibidas en el área de Administración se determinará las causas que originan la insatisfacción de los colaboradores, teniendo en cuenta lo que el personal, tanto como administrativo como operativos, perciben del clima laboral. A partir de ello, plantear posibles mejoras que permitan que el colaborador perciba un trato amable y respetuoso durante las jornadas de trabajo.

Además de las mejoras en el clima laboral, que está reflejado en la mejora de la productividad, también se estima que luego de la aplicación del programa se logrará mejoras en los colaboradores tales como:

Estarán más comprometidos con la empresa.

Estarán más motivados para realizar sus funciones.

Mejoras en sus relaciones de trabajo con sus compañeros.

Mejora de sus competencias como sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto a través de la buena toma de decisiones, adecuado comportamiento dentro del equipo, buena comunicación y cada uno aplicando un liderazgo transformacional.

## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se logró conocer que el clima laboral en el Hotel las Vegas de la ciudad de Jaén, según resultados el 61.11% percibe que el clima laboral en el Hotel las Vegas es medio o regular, el 27.78% lo percibe como desfavorable y el 11.11% percibe que el clima laboral en el Hotel Las Vegas es favorable.

Se logró conocer el desempeño laboral de los colaboradores del hotel, ya que el 67% de los colaboradores opina que el desempeño laboral es regular, y el 22% de colaboradores opinan que el desempeño laboral en el hotel es bueno, y el 11% de los colaboradores consideran que el desempeño laboral en el hotel es malo.

Al medir la correlación entre el clima laboral y el Desempeño de los colaboradores del hotel las Vegas, se logró un Rho de spearman de 0,742 y de acuerdo al valor de “Rho” Calculado, se estima que existe correlación positiva media y significativa en el nivel sig, 0,05 (2 colas). Se acepta H1, el valor P, 0.00 <0,05, esto indica que si existe relación significativa entre la Clima laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas 2018 y se rechaza la H0 hipótesis nula.

El plan de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral, mediante el desarrollo de competencias, habilidades, mejora del comportamiento y la actitud, incrementando la eficacia y eficiencia de los colaboradores del hotel las vegas.

## 4.2. Recomendaciones

Se recomienda ampliar la investigación a una mayor muestra en este caso a todos los hoteles de la ciudad de Jaén para que los resultados sean más representativos y los hallazgos sean generalizados, en este sector comercial.

Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto al desempeño de los trabajadores del hotel, ya que, al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.

Se logró conocer el desempeño laboral de los colaboradores del hotel, ya que el 67% de los colaboradores opina que el desempeño laboral es regular, y el 22% de colaboradores opinan que el desempeño laboral en el hotel es bueno, y el 11% de los colaboradores consideran que el desempeño laboral en el hotel es malo.

Aplicar el plan de capacitación ya que permitirá mejorar el desempeño laboral, mediante el desarrollo de competencias, habilidades, mejora del comportamiento y la actitud, incrementando la eficacia y eficiencia de los colaboradores del hotel las veces.

Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivaran del plan de capacitación, así como a las aplicaciones que le dan los trabajadores, a la temática incluida en el plan de capacitación, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación.

## REFERENCIAS

- abanto, v. m., & rojas, q. g. (2018). “*clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia de ordenamiento territorial y catastro de la municipalidad provincial de cajamarca 2018*”. cajamarca - Perú: universidad privada del norte.
- aguirre, j. (2000). *dirección y gestión de personal*. ediciones pirámide.
- alcover, c., moriano, j., osca, a., & topa, g. (2012). *psicología del trabajo*. madrid: uned. obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=liqdg1umldwc&pg=pt118&dq=principales+definiciones+de+clima+organizacional&hl=es&sa=x&ved=0ahukewi\\_zixfx9pnaHuiziykhzd2bry4chdoaqg8may#v=onepage&q=principales%20definiciones%20de%20clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=liqdg1umldwc&pg=pt118&dq=principales+definiciones+de+clima+organizacional&hl=es&sa=x&ved=0ahukewi_zixfx9pnaHuiziykhzd2bry4chdoaqg8may#v=onepage&q=principales%20definiciones%20de%20clima%20organizacional&f=false)
- aldag, r. (2000). *diseño de tareas y motivación del personal*. México: editorial trillas.
- alles, m. (2000). *dirección estratégica de recursos humanos*. argentina: granica. s. a.
- alles, m. (2006). *desempeño por competencias. evaluación de 360°*. argentina: granica s.a.
- arias, f. (2007). *metodología de la investigación (7a ed. ed.)*. México d.f: trillas.
- armijo, m. (2009). *lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño*. costa rica: instituto latinoamericano de planificación económica y social.
- arrunategui, p. (10 de noviembre de 2015). ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral. (radio programas del Perú, entrevistador) obtenido de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- ávila, a. (julio de 2016). experiencia, un valor en el mundo laboral. *uno*. obtenido de <http://www.diariouno.com.ar/economia/experiencia-un-valor-el-mundo-laboral-20160718-n1192991>
- bardales, a. y. (2018). “*estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018*”. pimentel – Perú : universidad señor de sipán.
- bascunan, r. (2014). expertos revelan claves para identificar un mal clima laboral dentro de una empresa. *el mercurio*.
- bernal, c. (2000). *metodología para la investigación para administración y economía*. santa fe de bogotá: pearson.
- bernal, c. (2013). *metodología de la investigación (tercera ed.)*. bogotá d.c, colombia: pearson educación.
- bittel, l. (2000). traducción José Real Gutiérrez.
- bordas, m. (2016). *gestión estratégica del clima laboral*. madrid, España: uned. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7icxcwaaqbj&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- brunet, l. (1987). *el clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México.: editorial trillas.

- brunet, l. (2004). *el clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. méxico.: editorial trillas.
- calcina, m. (2015). *clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012*. tesis, lima-perú. obtenido de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/calcina\\_caceres\\_marcos\\_herminio\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/calcina_caceres_marcos_herminio_2015.pdf)
- camrbell, j. (1970). *managerial behavior, performance and effectiveness*. new york:: mcgraw hill.
- capuñay , j. (2014). *propuesta para mejorar el clima laboral en la corporación universal s.a.c. en la ciudad de chiclayo 2014*. chiclayo. obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/598/1/tl\\_capunay\\_mechan\\_jesdan.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/598/1/tl_capunay_mechan_jesdan.pdf)
- chiang, m., & nuñez, a. (2010). *relaciones entre el clima organizacionnal y la satisfacción laboral*. madrid: r.b servicios editoriales s.l.
- chiavenato, i. (2000). *administración de recursos humanos*. brasil: mc graw hill interamericana s.a.
- chiavenato, i. (2004). *administracion de recursos humanos*. santafé de bogotá-colombia: mc graw - hill interamericana s.a.
- chiavenato, i. (2007). *administracion de recursos humanos*. mcgraw -hill/interamericana editores,s.a de c.v.
- chiavenato, i. (2009). *administración de los recursos humanos*. méxico : mc graw hill.
- chiavenato, i. (2009). *gestión del talento humano*. méxico: 3ª ed. mcgraw-hill. .
- coello, v. (2013-2014). *condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de american call center (acc) del departamento inbound pymes, empresa contratada para prestar servicios a conecel (claro)*. obtenido de repositorio.ug.edu.ec/.../tesis: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/tesis%20condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- coronado, n. m., & sandoval, d. c. (2017). *estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa ugel san ignacio 2017*. pimentel – Perú: universidad señor de sipan.
- dessler, g. (1979). *organización y administración, enfoque situacional*. méxico: prentice hall internacional.
- dessler, g. (2011). *administración del personal*. (8, ed.) méxico: pearson educación.
- díaz, a. (2011). *políticas organizacionales asociado al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “metro” de la ciudad de chiclayo*. pimentel-perú.
- espejo. (2016). *influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura junín – 2014*. junin.
- faria, f. (1995). *desarrollo organizacional. enfoque integral*. méxico: noriega editores.
- fernández, c. w., & ibáñez, r. v. (2018 ). “*relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución educativa privada isaac newton, cajamarca 2018*”. cajamarca – Perú : universidad privada del norte.
- fernández, g. (2005). *las competencias claves para una gestión integrada de los recursos humanos*. barcelona: deusto.



- fisher. (1922, p 309-368). *on the mathematical foundations of theoretical statistics. philosophical transactions of the royal society of london*;. london.
- gallegos. (2016). *clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ministerio publico gerencia administrativa de arequipa*. arequipa.
- gan , f., & berbel, g. (2007). *manual de recurso humanos*. barcelona: uoc. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xtaaivr2ypqc&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- gan, f., & jaume, t. (2006). *manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. madrid: ediciones díaz.
- gan, f., & triginé, j. (2012). *clima laboral*. madrid: díaz de santos.
- garcía, c., & jim, v. (2011). *propuesta metodologica para mejorar el desempeño laboral fomentando la empatia en la universidad señor de sipan*. pimente- Perú.
- garcía, m., & ibarra, l. (2012). *diagnóstico del clima laboral*. guanajuato, mexico.
- garzón, m. (2005). *el desarrollo organizacional y el cambio planeado*. bogotá: universidad del rosario. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rdfjifnwnmc&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- giménez, g. (2011). *manual de recursos humanos*. editorial uoc.
- gonzález, m. (2002). aspectos éticos de la investigación cualitativa. *revista iberoamericana*, 101.
- hernandez, fernandez & baptista. (2014:92). *metodologia de la investigación* . mexico: mc gran hill education; 6° ediccion.
- hernández, p. (18 de julio de 2016). ¿por qué hacer pausas activas en el trabajo? (américaeconomía.com, entrevistador) chile. obtenido de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/por-que-hacer-pausas-activas-en-el-trabajo>
- koontz, h. w. (20013). *elementos de la administracion. un enfoque internacional y de innovacion*. mexico: mc graw hill education.
- latorre, m. f. (2011). *la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. valencia. obtenido de <http://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1>
- lenero, p. (01 de julio de 2013). confianza entre patronos y empleados es clave para mejorar clima laboral. *el mercurio*.
- león, l. l. (2016). “*el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial san miguel, 2016.*” . cajamarca -perú: universidad privada del norte.
- litwin, g., & stringer, r. (1968). *motivation and organizational climate*. boston: harvard business school press.
- llontop, m. (18 de marzo de 2016). ¿cómo evitar la fuga de talentos de una empresa? *rpp noticias*.
- lópez, m. (1988). *administración en enfermería, hoy*. murcia: universidad de murcia.
- lópez, y. (07 de julio de 2016). el buen clima laboral es clave para crecer. *la prensa/ economía*.
- lozano, a., chacón, s., sanduvete, s., & pérez, a. (2013). *principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización zanitaria*. sevilla, españa.

- manosalvas, c., manosalvas, l., & nieves, j. (2015). el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *ad-minister*. obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- marketing publishing. (2007). *gestión y motivación del personal*. españa: ediciones díaz de santos.
- martell, b., & sánchez, a. (2013). *plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "sport club" de la ciudad de trujillo - 2013*. tesis, la libertad, trujillo. obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/martell\\_bebeto\\_plan\\_capacitacion\\_desempeno.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/martell_bebeto_plan_capacitacion_desempeno.pdf)
- martínez, j. (2006). *actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=drhhb-9lp84c&pg=pa25&dq=controlar+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjcyqmyhpjnahwb9x4khqigceuq6aeigjaa#v=onepage&q&f=false>
- mcadams, j. (1998). *premiar el desempeño. una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas*. madrid: díaz de santos s.a.
- méndez, c. (2006). *clima organizacional en colombia: el imcoc, un método de análisis para su intervención*. colombia.
- mesa. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas*. chiapas.
- mino, m. (2014). *correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de lambayeque*. chiclayo.
- mondy, r., & noe, r. (2005). *administración de recursos humanos* ( 9na ed.). méxico: prentice hall mexico.
- namakforoosh, n. (2001). *metodología de la investigación* (vol. 2). méxico, d.f.: editorial limusa, s.a. de c.v.
- noreña, a., alcaraz, n., rojas, j., & rebolledo, d. (2012). *aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. chia - colombia.
- ordoñez, m. (1997). *la nueva gestión de los recursos humanos. dirección y gestión de recursos humanos*. madrid: esic editorial.
- orosco, m. b., & chávez, o. c. (2014). "el clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de cajamarca período 2014" . cajamarca - Perú: universidad privada del norte.
- página web oficial del inia*. (2017). obtenido de <http://www.inia.gob.pe/>
- palomino & peña. (2016). *el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda*. cartagena.
- panta, l. (2015). *análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de chiclayo*. chiclayo. obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/631/1/tl\\_panta\\_rivera\\_luisalberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/631/1/tl_panta_rivera_luisalberto.pdf)
- pastor. (2018). *relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en lima durante el año 2017*. lima.

- perez. (2014). *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del mies(dirección provincial pichincha)*”. quito.
- pérez, f. (2014). *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del mies(dirección provincial pichincha)*. quito- ecuador.
- pérez, n., & rivera, p. (2015). *clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013*. iquitos- Perú. obtenido de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- pérez, w. (03 de mayo de 2016). mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *la república*.
- pineda. (2014). *actores predominantes del clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral*. lima.
- portinari, b. (27 de abril de 2016). la conciliación empieza en la oficina. *el país*. obtenido de [http://elpais.com/elpais/2016/04/25/actualidad/1461573711\\_452919.html](http://elpais.com/elpais/2016/04/25/actualidad/1461573711_452919.html)
- ramos, d. (2012). *el clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. cundinamarca, colombia.
- robbins, c. (2013). *comportamiento organizacional*. mexico: pearson.
- robbins, c. (2014). *administracion*. mexico: pearson.
- robbins, s. (2005). *administración*. México: pearson educacion México.
- rodríguez, a., retamal, m., lizana, j., & cornejo, f. (2011). clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *salud & sociedad*.
- rodríguez, d. (2001). *diagnóstico organizacional*. México d.f: editorial alfaomega.
- rojas, m. (20 de diciembre de 2015). más de 200 directores fueron capacitados por ugel chiclayo. (rpp, entrevistador) obtenido de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/mas-de-200-directores-fueron-capacitados-por-ugel-chiclayo-noticia-923537>
- sánchez, r., díaz, r., & rivera sofía. (2006). *la psicología social en México*. tabasco, México: univ. j. autónoma de tabasco. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kxktx1s6sac&pg=pa604&dq=definiciones+de+clima+organizacional&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjdppl-3dpnahxe6cykhxkvcdg4chdoaqgzmaa#v=onepage&q=definiciones%20de%20clima%20organizacional&f=false>
- sánchez, j. (2013). *desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-i*. huacho-perú. obtenido de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/desempe%20de%20los%20docentes%20de%20la%20facultad%20de%20ingenieria%20quimica%20y%20metalurgica.pdf?sequence=1>
- sánchez, k. (2010). *clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2010*. tarapoto. obtenido de <http://tesis.unsm.edu.pe/jsui/bitstream/11458/340/1/keller%20s%20c%20a%20nchez%20d%20c%20a%20vila.pdf>
- sánchez, s. m. (2016). “relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa n° 83006 del nivel primario “andrés avelino CÁCERES” baños del inca - 2012”. cajamarca, Perú: universidad nacional de cajamarca.

- saracho, j. m. (2005). *un modelo general de gestion por competencias. modelos y metodologias para la identificacion y construccion de competencias*. santiago de chile: ril editores. obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gtx24ti91ygc&pg=pa92&dq=evaluacion+del+desempe%C3%B1o+por+competencias&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjs9s7ikfjnahxclb4khvgyb9kq6aeisjag#v=onepage&q=evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20por%20competencias&f=false>
- schneider, b. (diciembre de 1975). *personnel psychology*. doi:10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x
- silva, m. (1996). *el clima en las organizaciones*. barcelona.: editorial eub.
- stephen, r. (2004). *comportamiento organizacional* (vol. 10). méxico, méxico: pearson education.
- stoner, j. (1994). *administración*. editorial prentice – hall hispanoamericana s.a.
- szeinman , p. (07 de julio de 2015). liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. *gestión*.
- szeinman, p. (07 de septiembre de 2015). los ceo en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *gestión*. obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2142063>
- tagiuri, r. (1968). *'the concept of organizational climate'*. boston: university division of research.
- trelles & varas. (2017). *el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones dial s.r.l*. trujillo.
- uribe, j. (2015). *clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. el manual moderno.
- vasquez, m., & gary, r. (2014). las prácticas de rse generan mejor desempeño laboral. *el deber*, 12.
- veláz, j. (2008). *motivos y motivación en la empresa*. españa: ediciones díaz de santos.
- whittle, m. (24 de octubre de 2015). trabajadores ‘comprometidos’ con su empresa mejoran en 20% su desempeño laboral. *gestión*.
- yokasta, a. (2015). *el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios bane sco ubicadas en la ciudad de maracay, estado aragua*. la morita - venezuela: universidad de carabobo.
- zans, c. a. (2017). *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de matagalpa, unan – managua en el período 2016*. matagalpa.
- zapata, j. (2014). *relación entre el clima institucional y el desempeño de los docentes en la facultad de ingeniería de la universidad privada antenor orrego, trujillo - 2014*. trujillo.
- zenteno-hidalgo, á., & durán, c. (2014). factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral. *revista innovar journal*.

## **ANEXOS**

## ANEXO A: CUESTIONARIO

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS DE LA CIUDAD DE JAÉN

**OBJETIVO:** Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018; por lo que se solicita de la manera más cordial respuesta de la forma más objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines académicos.

#### Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Condición laboral: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

#### I. CLIMA LABORAL

Nº	Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progreso laboral en el hotel					
2	Se siente comprometido con el éxito del hotel.					
3	El administrador brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En el hotel, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito del hotel.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización hotelera.					

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El administrador expresa reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En el hotel, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	El hotel fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otros Hoteles.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios que se brinda en el hotel es motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El administrador escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					

45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	El hotel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en el Hotel.					
49	Se conocen los avances en otras áreas del hotel.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Muchas gracias**



## II. DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		definitivamente si	probablemente si	indeciso	probablemente no	definitivamente no
1.	¿Considera usted que existe una herramienta para la medición del desempeño del personal del Hotel?					
2.	¿Se evalúa la calidad del trabajo que usted realiza?					
3.	¿En cuál de las áreas considera usted que se le dificulta alcanzar sus objetivos?					
4.	¿Logra los objetivos antes del tiempo estipulado?					
5.	¿Utiliza menos recursos para lograr sus objetivos?					
6.	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					
7.	¿Realiza sus actividades con dedicación?					
8.	¿Falta mucho a su trabajo?					
9.	¿Llega puntualmente a su trabajo?					
10.	¿Cumple con su horario de trabajo?					
11.	¿Considera usted que es importante la presentación personal en su trabajo?					
12.	¿Su trabajo siempre lo realiza desde un punto de vista moral?					
13.	¿Considera usted que influye positivamente en la sociedad a través del ejercicio de su trabajo?					
14.	¿Qué valores debe de cultivar el nuevo personal ?					
15.	¿Considera usted que tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
16.	¿Puede emprender sus actividades sin espera a que le indique?					
17.	¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?					
18.	¿Toma decisiones importantes sin consultar a su superior?					
19.	¿Participa en la elaboración de planes de trabajo?					
20.	¿Conoce su programa de trabajo de manera anticipada?					
21.	¿Considera usted que entre compañeros de trabajo todos se apoyan para resolver sus problemas?					

22.	¿Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
23.	¿Lo apoya su jefe cuando usted le solicita ayuda?					
24.	¿Qué grado de versatilidad tiene para realizar otras actividades?					
25.	¿Se adapta con facilidad a los cambios del entorno?					
26.	¿Existe una adecuada colaboración entre subalternos y superiores?					
27.	¿Qué grado de cooperación tiene con todo el personal?					
28.	¿Muestra interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?					
29.	¿Considera usted que podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad?					
30.	¿Considera que las habilidades y destrezas le ayuda a desempeñarse mejor en su trabajo?					

**Muchas gracias**



## ANEXO C: VALIDACION DE EXPERTOS

### EXPERTO: 01

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Sebastian José Aníbal Tarrillo
PROFESIÓN	Administrador, Educación
ESPECIALIDAD	Administrador de Empresas
EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)	15 años
CARGO	Docente a tiempo parcial
CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS JAÉN - 2018	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
NOMBRES	Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra Bach. Zaquinaula Loyaga, Uvín
ESPECIALIDAD	Talento Humano y Comportamiento organizacional
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018
	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar el clima laboral del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Medir la influencia entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>80</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	

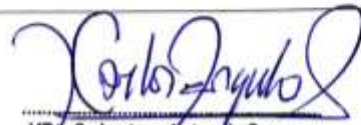
  
JUEZ - EXPERTO DNI 41082927

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>HERNANDEZ Carlos Antonio Angulo Corcuera</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciado en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>PLANES DE NEGOCIO / MARKETING</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>21 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
<b>CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS JAÉN – 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra Bach. Zaquinaula Loyaga, Uvin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano y Comportamiento organizacional	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el clima laboral del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Medir la influencia entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

**EXPERTO: 02**

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>80</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	<i>Aplicar encuesta</i>
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

JUEZ - EXPERTO

**EXPERTO: 03**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLOS ALBERTO OTERO GONZALES
	<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADOR / DOCENTE
	<b>ESPECIALIDAD</b>	INVESTIGACIÓN Y MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS JAÉN - 2018		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Bach. Aranda Chuquihuanga, Sandra Bach. Zaquinaula Loyaga, Uvín	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano y Comportamiento organizacional	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel las vegas de la ciudad de Jaén año 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar el clima laboral del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.  Medir la influencia entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas de la Ciudad de Jaén.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	



1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>80</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

DHS: 16772187

## DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Aranda Chuquihuanga Sandra

Apellidos y nombres

43527222 2151810629 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Zaquinaula Loyaga Uvín

Apellidos y nombres

45845894 2151812321 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación  Informe de investigación

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado  
Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores del Hotel Las Vegas Jaén - 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
Aranda Chuquihuanga Sandra

DNI N° 43527222



  
Zaquinaula Loyaga Uvín

DNI N° 45845894



### ANEXO D: DECLARACION JURADA

## ANEXO E: FORMATO T1



### FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de Julio del 2018

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

Los suscritos:

SANDRA ARANDA CHUQUIHUANGA, con DNI: 43527222.



UVÍN ZAQUINAULA LOYAGA, con DNI: 45845894.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS JAEN - 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
SANDRA ARANDA CHUQUIHUANGA	43527222	
UVÍN ZAQUINAULA LOYAGA	45845894	

## ANEXO F: CONSTANCIA DE AUTORIZACION

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Jaén, Julio del 2017

Sr.

MAG. MIRKO MERINO NUÑEZ

DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.

**Asunto:** Autorización para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial saludo:

Es agradable dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarles la aceptación de los alumnos (as) ARANDA CHUQUIHUANGA SANDRA, con DNI. 43527222 y ZAQUINAULA LOYAGA UVÍN. Con DNI. 45845894; para el desarrollo de su investigación en nuestra Empresa, así mismo nos comprometemos a participar en este proceso brindando la información y apoyo necesario.

ATENTAMENTE



Hostal "Las Vegas"  
Jaime Loayza Frías  
DNI 29748626  
GERENTE

---

Ubícanos en: Calle Iquitos N°1640 – Frente al Mcdo mayorista 28 de julio –  
Urb. Pueblo Nuevo – provincia de Jaén – Cajamarca - Perú  
Cel. (951-840 -325) Rpm. (# 951-840-325)

## ANEXO G: ACTA DE ACREDITACION

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

### CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE TESIS

EL GERENTE GENERAL DEL HOTEL LAS VEGAS DE LA PROVINCIA DE JAEN, POR MEDIO DEL PRESENTE.

#### HACE CONSTAR:

Que, los alumnos(as) Sandra Aranda Chuquihuanga, identificada con DNI N°.43527222 y Zaquinaula Loyaga Uvín, identificado con DNI N°.45845894, han desarrollado la Tesis Titulada "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS JAÉN – 2018".

Por tanto, firmo la presente en señal de aceptación y para los fines que estimen por conveniente.

Jaén, 02 de Julio del 2018

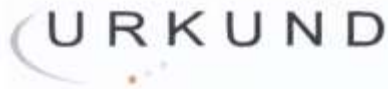
Atentamente.



---

Ubicanos en: Calle Iquitos N°1640 – Frente al Mcdo mayorista 28 de julio –  
Urb. Pueblo Nuevo – provincia de Jaén – Cajamarca - Perú  
Cel. (951-840 -325) Rpm. (# 951-840-325)

## ANEXO H: REPORTE URKUND



### Urkund Analysis Result

Analysed Document: ARANDA & ZAQUINAULA.docx (D45546130)  
Submitted: 12/11/2018 2:45:00 PM  
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe  
Significance: 17 %

#### Sources included in the report:

PACHERRES VENTURA STEFANNY SOLANHS DEL MILAGRO.docx (D40182173)  
TESIS FINAL entrega borrador.docx (D37939476)  
ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)  
Tesis16( Norma Orellana)21 de agosto.docx (D42245096)  
Maco Tuesta Jhon Stalyn.docx (D43424826)  
Tesis Nancy 03-12-18.doc (D44917592)  
Tesis final final Pasco Muñoz, Rosa Amelia.docx (D45089694)  
tesis última (5).docx (D42254553)  
FERNANDEZ ESTELA INES.docx (D45228581)  
<https://docplayer.es/50578860-Facultad-de-ciencias-de-la-gestion-escuela-profesional-de-administracion-de-empresas-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autores.html>

#### Instances where selected sources appear:

109

## ANEXO I: ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°1194-FACEM-USS-2018**, presentado por los egresados ARANDA CHUQUIHUANGA SANDRA y ZAQUINAULA LOYAGA UVIN, autores de la Investigación titulada: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS VEGAS, JAEN 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 11 de diciembre de 2018.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carla Arleen Anastacio Vallejos', is written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619



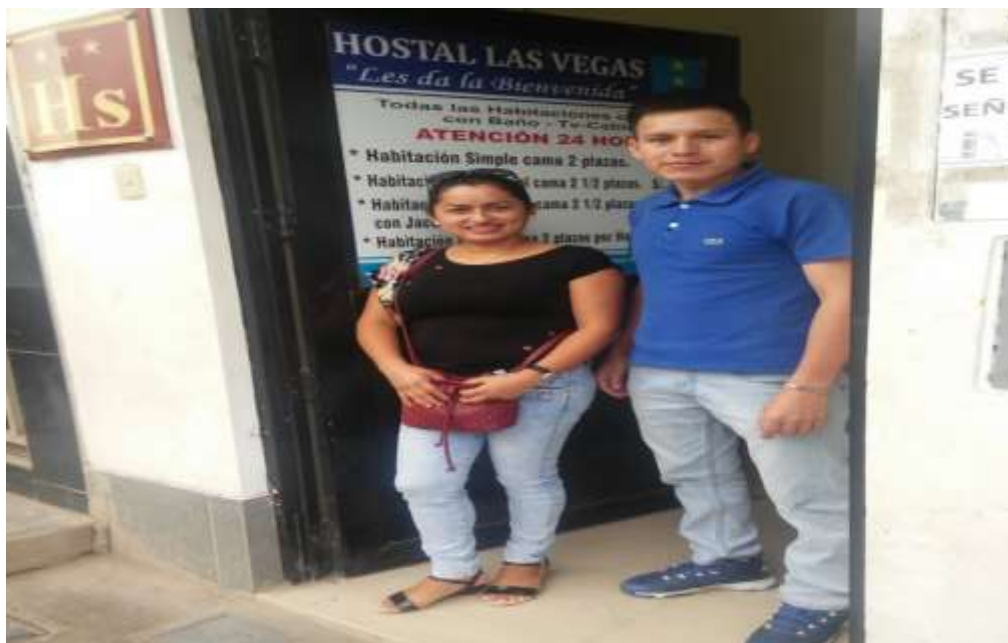
## ANEXO J: FOTOGRAFIAS

### Aplicación de la encuesta



**Figura 93:** Encuesta Aplicada a los colaboradores del hotel las vegas  
Fuente: Elaboración propia

### Equipo de investigación



de investigación hotel las vegas Jaén 2018  
Fuente: Elaboración propia