



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y
NEGOCIOS**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL
COLABORADOR EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS DE LA HACIENDA RESORT GUIZADO
PORTILLO, ICA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y NEGOCIOS**

Autor:

**Bach. Zavaleta Ferré, José Arturo
ID ORCID: 0000-0002-2847-3905**

Asesora:

**Mg. Espinoza Requejo, Cinthy Catheryne.
ID ORCID: 0000-0001-6174-7675**

Línea de Investigación:

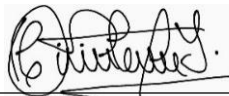
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

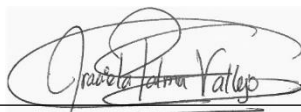
2022

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN EL ÁREA DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA HACIENDA RESORT GUIZADO PORTILLO, ICA**

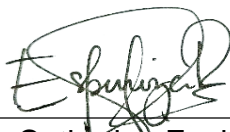
Aprobación del jurado



Dra. Cilenny Cayotopa Ylatoma
Presidente del jurado



Mg. Juana Graciela Palma Vallejo
Secretario(a) del jurado



Mg. Cinthy Catherine Espinoza Requejo
Vocal del jurado

Dedicatoria

Esta tesis se la dedicó a Dios, a mi amada esposa Gina, y a mis bellos hijos Stephanie y Darío, a mi familia, porque en todo momento me ayudaron, alentaron, apoyaron y orientaron para poder cumplir mis metas y objetivos.

José Arturo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo. A la Universidad Señor de Sipán por permitirme estudiar esta hermosa carrera, a mis tutores y profesores por sus enseñanzas, al personal administrativo y a mis compañeros, me llevo muy grato recuerdo, gracias por todo.

El autor.

Resumen

La presente investigación lleva por título "*Clima laboral y desempeño del colaborador en el área de alimentos y bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica*"; el objetivo que se plantea en el estudio fue determinar si el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativo, siendo un diseño explicativo secuencial; por la aplicación del instrumento en un tiempo determinado, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue aplicado a los colaboradores del área de Alimentos y bebidas del lugar de estudio en mención, siendo un total de 50 individuos. Las variables de la investigación fueron Clima Laboral (variable independiente) y desempeño del colaborador (variable dependiente), finalmente la investigación obtuvo como resultado final que el nivel de influencia entre la variable independiente "Clima laboral" y la variable dependiente "Desempeño del colaborador" es un Rho de 0.588, deduciendo que el clima laboral si influye en el desempeño del colaborador *en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo*, pero no de manera significativa sino de manera moderada.

Palabras claves. Clima laboral, desempeño laboral, colaborador, resort.

Abstract

This research is entitled "Work environment and employee performance in the food and beverage area of Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica"; The objective of the study was to determine if the work environment influences the performance of the employee in the Food and Beverages area of the Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica - 2021. The methodology had a quantitative, descriptive-explanatory approach. , being a sequential explanatory design; Due to the application of the instrument in a determined time, the data collection instrument was the questionnaire, which was applied to the collaborators of the Food and Beverages area of the study place in question, for a total of 50 individuals. The research variables were Work Climate (independent variable) and employee performance (dependent variable), finally the research obtained as a final result that the level of influence between the independent variable "Work environment" and the dependent variable "Employee performance" It is a Rho of 0.588, deducing that the work environment does influence the performance of the employee in the Food and Beverages area of the Hacienda Resort Guizado Portillo, but not significantly but moderately.

Key words. Work climate, work performance, collaborator, Resort

Índice

Aprobación del jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.	23
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.	25
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. Objetivo General.....	26
1.7.2. Objetivos Específicos.	26
II. MATERIAL Y MÉTODO	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	28
2.2. Población y muestra.	29
2.3. Variables, Operacionalización.	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	31
2.6. Aspectos éticos.....	32

2.7. Criterios de Rigor científicos.	32
III. RESULTADOS	34
3.1. Tablas y Figuras.	34
3.2. Discusión de resultados.....	71
3.3. Aporte científico.	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1. Conclusiones.	82
4.2. Recomendaciones.	84
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS	87

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente.....	29
Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente.	30
Tabla 3. Información de especialistas que validaron instrumentos.....	31
Tabla 4. Criterios Éticos.....	32
Tabla 5. Existe oportunidad de desarrollo personal en la empresa.	34
Tabla 6. Existe oportunidad de crecimiento profesional en la empresa.....	35
Tabla 7. Se siente comprometido con su trabajo que realiza en el área.....	36
Tabla 8. Se siente comprometido con el éxito del complejo hotelero.	37
Tabla 9. Se identifica con su empresa.....	38
Tabla 10. Los trabajadores se sienten identificados con la empresa.....	39
Tabla 11. Cumple con las funciones del día asignadas por su jefe inmediato	40
Tabla 12. Se siente seguro del trabajo que desempeña.....	41
Tabla 13. Su jefe inmediato busca la mejora continua del área de A&B.....	42
Tabla 14. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.	43
Tabla 15. Existe una comunicación fluida y asertiva con su jefe inmediato.....	44
Tabla 16. Comprende la información emitida por su jefe inmediato.	45
Tabla 17. El área cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros).	46
Tabla 18. El equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentran en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros).	47
Tabla 19. El área de cocina se encuentra bien implementada ante un caso de emergencia.....	48
Tabla 20. Ante alguna situación problemática con el cliente su capacidad de respuesta es asertiva.....	49
Tabla 21. Considera que su trabajo no es productivo para la empresa.	50
Tabla 22. Siente que soluciona de forma rápida algún problema imprevisto.....	51
Tabla 23. Siente que el tiempo es un factor importante para el cumplimiento de sus funciones.....	52

Tabla 24. Su trabajo lo realiza en el tiempo establecido.	53
Tabla 25. Siente que es productivo con la tarea diaria que se le encomienda.	54
Tabla 26. Siente que su trabajo contribuye con las expectativas de su jefe.	55
Tabla 27. Considera que trabajar de forma individual es mejor	56
Tabla 28. Está dispuesto a ayudar algún compañero dentro de su área.	57
Tabla 29. Está dispuesto a ayudar algún compañero que no trabaje en su área.	58
Tabla 30. Demuestra respeto ante sus compañeros	59
Tabla 31. Demuestra respeto ante sus jefes.....	60
Tabla 32. Usted toma la iniciativa ante la solución de un problema.....	61
Tabla 33. Usted promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros.....	62
Tabla 34. Se siente motivado en asistir a su centro laboral.	63
Tabla 35. Existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja.	64
Tabla 36. Se siente parte de la familia empresarial.	65
Tabla 37. Siente que su trabajo aporta al éxito del complejo hotelero.....	66
Tabla 38. Nivel de influencia Variable 1 y variable 2.....	67
Tabla 39. Nivel de influencia Dimensión Realización Personal – Variable Desempeño laboral.	68
Tabla 40. Nivel de influencia Dimensión Involucramiento Personal – Variable Desempeño laboral.	68
Tabla 41. Nivel de influencia Dimensión supervisión – Variable Desempeño laboral.	69
Tabla 42. Nivel de influencia Dimensión Comunicación – Variable Desempeño laboral.	69
Tabla 43. Nivel de influencia Dimensión Condiciones laborales – Variable Desempeño laboral.	70
Tabla 44. Nivel de influencia Dimensión calidad de trabajo – Variable Desempeño laboral.	70
Tabla 45. DAFO del área A&B.....	76
Tabla 46. Objetivos y estrategias.....	78

Tabla 47. Objetivos y líneas de acción.	78
Tabla 48. Presupuesto por línea de acción.....	80

Índice de figuras.

Figura 1. Pirámide Maslow – Pirámide de las necesidades básicas.	21
Figura 2. Existe oportunidad de desarrollo personal en la empresa.	34
Figura 3. Existe oportunidad de crecimiento profesional en la empresa.	35
Figura 4. Se siente comprometido con su trabajo que realiza en el área.	36
Figura 5. Se siente comprometido con el éxito del complejo hotelero.	37
Figura 6. Se identifica con su empresa.	38
Figura 7. Los trabajadores se sienten identificados con la empresa.	39
Figura 8. Cumple con las funciones del día asignadas por su jefe inmediato	40
Figura 9. Se siente seguro del trabajo que desempeña.	41
Figura 10. Su jefe inmediato busca la mejora continua del área de A&B.	42
Figura 11. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.	43
Figura 12. Existe una comunicación fluida y asertiva con su jefe inmediato	44
Figura 13. Comprende la información emitida por su jefe inmediato.	45
Figura 14. El área cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros)	46
Figura 15. El equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentran en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros)	47
Figura 16. El área de cocina se encuentra bien implementada ante un caso de emergencia.	48
Figura 17. Ante alguna situación problemática con el cliente su capacidad de respuesta es asertiva.	49
Figura 18. Considera que su trabajo no es productivo para la empresa.	50
Figura 19. Siente que soluciona de forma rápida algún problema imprevisto.	51
Figura 20 Siente que el tiempo es un factor importante para el cumplimiento de sus funciones.	52
Figura 21. Su trabajo lo realiza en el tiempo establecido.	53
Figura 22. Siente que es productivo con la tarea diaria que se le encomienda... ..	54
Figura 23. Siente que su trabajo contribuye con las expectativas de su jefe inmediato.	55
Figura 24. Considera que trabajar de forma individual es mejor	56

Figura 25. Está dispuesto a ayudar algún compañero que trabaje dentro de su área.	57
Figura 26. Está dispuesto a ayudar algún compañero que no trabaje dentro de su área.	58
Figura 27 Demuestra respeto ante sus compañeros.....	59
Figura 28. Demuestra respeto ante sus jefes	60
Figura 29. Usted toma la iniciativa ante la solución de un problema.	61
Figura 30. Usted promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros.	62
Figura 31. Se siente motivado en asistir a su centro laboral	63
Figura 32. Existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja.	64
Figura 33. Se siente parte de la familia empresarial.....	65
Figura 34. Siente que su trabajo aporta al éxito del complejo hotelero	66
Figura 35. <i>Gráfico de dispersión- Nivel de influencia entre variables.</i>	67
Figura 36. Mapa de ubicación de Guisado Portillo Hacienda & Resort	73
Figura 37. Organigrama de la Hacienda Resort Guisado Portillo	74

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Las entidades hoteleras son consideradas como parte del soporte de servicios privados de un determinado destino turístico, el cual permite que el visitante pernocte en el lugar, generando de esa manera divisas económicas para el lugar visitado o elegido por el turista. La importancia de mantener en el mercado turístico un establecimiento de hospedaje como los hoteles, es la buena imagen que debe transmitir la empresa, es decir que genere confianza y que haga sentir al visitante como si estuviera en casa; lo que lleva a la combinación de un buen producto hotelero sumado un servicio único y especial; este servicio es brindado por los trabajadores de la entidad, debido que estos están constantemente relacionados con el cliente durante su estadía.

Estudios han indicado que un colaborador si no se siente cómodo con el lugar de trabajo, su productividad es baja o nula, lo que conlleva como resultado a una mala atención que brinda la empresa hotelera; es decir el ambiente y su entorno en el que el colaborador desarrolla su talento debe ir a la par con las expectativas que él tiene, tanto en el ámbito personal como profesional, a ello se le denomina clima laboral; de igual manera el compromiso que asume un colaborador desde que ingresa a una empresa y poder desarrollar sus capacidades además de adquirir conocimientos a lo largo del tiempo en el que se encuentra dentro de la empresa, se le denomina desempeño laboral. (Calle, Lazo y Granados, 2018, p.25)

Ante ello se evidencia problemáticas de empresas hoteleras internacionales, como es el caso del Hotel Wyndham Garden Polanco en México, situado en el mismo México, es uno de los hoteles de gran prestigio de esta ciudad, el cual recibe a políticos mexicanos e internacionales que llegan a la ciudad por diferentes temas, el punto de la problemática de la investigación indica que el entorno de trabajo en el que conviven los colaboradores es intermedio, instituyendo que no existe una buena comunicación de los operarios con la parte administrativa del hotel, además del salario bajo en comparación con las horas trabajadas. (Iriarte y Mendoza, 2015)

Un caso parecido fue en España, Hotel Meliá Internacional, donde sus directivos al detectar el problema que estaba generando el clima laboral y el bajo desempeño de sus colaboradores, apostaron por crear un programa “Juntos por el

empleo”, este programa fue desarrollado por un espacio de 6 meses, teniendo a prueba a los colaboradores operarios y colaboradores administrativos, con el objetivo de optimizar el diálogo entre los dos y reforzar el trabajo en equipo. (Meliã Hotels International, 2014)

A nivel nacional en la región Piura, existe una planta hotelera con categoría de 4 estrellas, siendo el caso del hotel Costa del Sol Wyndham Piura, el cual se halla en la zona central de dicho lugar, el estudio realizado en este establecimiento fue evaluar el clima laboral que perciben sus colaboradores debido que, en meses finales del 2019, el grado de satisfacción de los clientes descendió gradualmente, existiendo opiniones dirigidas a los colaboradores en las plataformas de reserva como Booking, Expedia y Trivator. (Fiestas y Roncal, 2020)

A nivel regional, la planta turística hotelera es competitiva, debido que Ica es una región turística del sur del país, lo que ha hecho que la oferta hotelera vaya mejorando tanto el producto como el servicio a ofrecer. La investigación se centra en una corporación hotelera que tiene dos estructuras hoteleras en dos destinos turísticos del Perú, siendo el Primero, Guizado Portillo Hoteles ubicado en Chanchamayo, región de Junín; y el segundo, Guizado Portillo Hacienda & Resort, ubicado exactamente en el kilómetro 49.5 de la carretera a Yauyos, Pacarán - Cañete. Guizado Portillo Hacienda & Resort – Cañete, es un complejo hotelero que contiene diferentes servicios, entre ellos el servicio de alojamiento, servicio de eventos, servicio alimentos y bebidas, además de un servicio de guiado turístico, actualmente se encuentra bajo la administración de Gerardo Gutiérrez.

La Hacienda & Resort ofrece 120 habitaciones con una infraestructura acogedora que cumplen con el protocolo sanitario impuesto por las autoridades debido a la pandemia mundial; los tipos de habitación que se ofrecen son las dobles, triple, Matrimonial Queen y Superior King, todas cuentan con el servicio de Wifi, jacuzzi o tina, Tv plana con canales internacionales, de igual manera estas habitaciones son ofrecidas bajo un paquete el cual incluye la alimentación: desayuno, comida, merienda, degustaciones como el pan artesanal que preparan en la misma hacienda, además del pisco Guizado Portillo; los precios oscilan entre los S/525.00 (quinientos veinticinco soles) y S/1735.00 (mil setecientos treinta y cinco soles).

El servicio de eventos se desarrolla desde tres campos distintos como son eventos corporativos, teniendo como escenario de desarrollo el salón de Directorio; eventos sociales, el cual se desarrolla en un salón de actos; y eventos familiares o recreativos, el cual se desarrolla en las áreas verdes del complejo hotelero.

El servicio de Alimentos y Bebidas es el área que se encarga de ofrecer la buena gastronomía de la zona, además que es responsable del abastecimiento de platos típicos y gourmet para el desarrollo de los eventos corporativos, sociales o recreativos. El área de A&B, tiene un total de 50 colaboradores, los cuales se encuentran bajo el cargo del señor Jhonatan Arana, jefe de Alimentos & Bebidas de este complejo hotelero. El trabajo de estos colaboradores es arduo y vital debido que se encargan de abastecer a la Hacienda & Resort de una variedad gastronómica que pueda cubrir las expectativas de los huéspedes que se alojan en este lugar ya sea por fines de ocio, negocio o eventos sociales. Los subservicios que cubre esta área es de banquete, Coffe breack, banquete matrimonial, Room Service, open bar, entre otros.

Ante ello el presente estudio se enfoca en poder determinar el clima laboral y como este influye en el desempeño de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda & Resort, debido que el trabajo de este talento humano es clave, asumiendo un gran compromiso profesional y personal por parte de ellos hacia la empresa.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. A nivel internacional.

Juárez (2019) analizó el clima laboral y su efecto en el rendimiento de los colaboradores de un restaurant denominado El Sabor del Paisa, en Armenia – Bogotá, Colombia. Ante ello la investigación propuso una metodología de enfoque mixto, de tipo descriptivo, empleó el cuestionario realizado a los 11 colaboradores del restaurante. La conclusión de la investigación evidencia la existencia de una comunicación regular entre los colaboradores de las distintas áreas del restaurante, además de la falta de respaldo que recién los colaboradores ante el aporte de mejorar los mecanismos de trabajo, finalmente 6 colaboradores se sienten felices en trabajar en dicha empresa.

Clark (2018) analizó la posibilidad de impacto de elementos como son: satisfacción laboral, relación jefa – operario, estabilidad económica, condiciones y

ambiente que se vive en el centro laboral en el desempeño laboral en 59 hoteles de la parte de Sonora, México. Se halló un alto desempeño laboral por parte del colaborador de estas empresas siempre y cuando haya un incremento en su sueldo o se les otorgue mejores prestaciones y promociones en el puesto, lo que les permite a ellos un crecimiento personal y profesional.

Izquierdo, Viviana y Lino (2017) identificaron la percepción principal del clima organizacional de los trabajadores de los Hoteles H&M de Palmira, ubicado en Colombia. Los hallazgos nos señalan que los colaboradores sienten comodidad respecto al clima laboral de la empresa hotelera, indicando que sienten confianza con sus subordinados y participan de capacitaciones que los hacen mejorar sus técnicas y funciones que desempeñan en sus respectivas áreas del hotel.

Morán (2015) la finalidad de la presente investigación conocer el clima de la empresa en el Hotel Santa Cruz Río Hondo de Zacapa y determinar el grado de satisfacción de sus colaboradores. Los resultados indicaron que la perspectiva de los colaboradores ante la variable indicada es favorable, debido que el promedio mayor de ellos está cómodo con sus funciones y con las remuneraciones que la empresa les ofrece.

1.2.2. A nivel nacional.

Ramírez (2021) estableció el vínculo que hay entre las variables consideradas como es la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino de San Martín. Fue de nivel correlacional no experimental y participaron del cuestionario 25 colaboradores. Se demostró que la gestión administrativa del hotel es de tipo regular, sin embargo, hay un vínculo positivo entre los factores tomados en la investigación, siendo el coeficiente Pearson del 0.501.

Isuiza, Reátegui, Romero y Cárdenas (2019), su investigación se enfocó en establecer el vínculo entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico ubicado en la ciudad de Lamas, San Martín. Sen encontró un vínculo directo positivo media entre los factores del estudio y ello se pudo obtener por medio del test de Rho Spearman, con el número de 0.602.

Condo (2018) tuvo como objetivo establecer el vínculo existente entre el desempeño laboral y la calidad total del servicio a través del uso del método del cliente misterioso, siendo el lugar de estudio el restaurante de la calle del medio

Cusco. Fue de tipo correlacional no experimental. La investigación halló que el desempeño laboral está relacionado significativamente con la calidad total de los servicios, ello fue determinado a través de la prueba estadística Spearman, siendo el resultado del 0.744.

Olaya (2015) demostró la influencia del clima organizacional en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Área de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto Internacional de la ciudad de Chiclayo. Los resultados evidenciaron que el clima laboral es positivo, debido que los colaboradores se sienten satisfechos con su alcance profesional y personal, además de llevar una buena relación con su jefe evaluador inmediato, lo que genera en ellos confianza en sus funciones.

1.2.3. A nivel local.

Chumpitaz (2018) tuvo como objetivo general determinar de qué manera el clima organizacional repercute en el servicio al cliente en el restaurante campestre El Fundo Palmira ubicado en la ciudad de Huacho, ante ello se utilizó un enfoque mixto de nivel correlacional y una muestra de 20 colaboradores y clientes que participaron de cuestionarios y entrevistas. Los hallazgos evidenciaron que el clima laboral repercute de forma positiva en el servicio al cliente, lo que comprueba que una buena organización, motivación, capacitación y forma de trabajo son claves para un buen desempeño del colaborador.

Napán (2018) determinó el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018. El enfoque fue cuantitativo, participaron 30 personas que desarrollaron un cuestionario. Los resultados de la investigación evidencian que el clima organizacional del hotel es regular debido que existen factores que señalan dicho grado, siendo uno de ellos conflictos entre colaboradores, falta de recompensas lo que genera cierta desmotivación en el colaborador, además de la infraestructura del hotel que es de uso exclusivo del personal no es la adecuada.

Asto (2017) tuvo como propósito principal determinar el estado actual del clima organizacional de los colaboradores del Hotel Hábitat en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima. Los resultados arrojaron que los colaboradores si se encuentran satisfechos con el clima laboral que se desarrolla en su empresa,

ello se debe a que se sienten motivados gracias a las capacitaciones que reciben de forma esporádica.

Núñez (2016) determinó la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en la sucursal de Dunkin Donuts (Lima) a través de un cuestionario, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores y el nivel fue correlacional. Los resultados demuestran que existe una correlación significativa entre las variables de estudio, las cuales fueron obtenidas a través de la prueba estadística de Pearson siendo esta de 0.683.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Clima Laboral.

Brunet, (1987) mencionó que esta variable fue introducida por primera vez en el área de psicología organizacional por Gellerman (1960). Este importante tema para las empresas que compiten por conseguir una alta productividad y mejorar la prestación de servicios se extiende a aspectos psicológicos, sociológicos y administrativos para ser estudiados mediante estrategias internas y aplicados a la educación.

El ambiente de trabajo de Chiavenato (2009) se refiere al entorno que existe entre los miembros de una institución. Esto está estrechamente relacionado con la motivación de los colaboradores y aborda específicamente las características motivacionales del entorno organizacional. Por lo tanto, es beneficioso cubrir los requerimientos personales de los que son parte de la entidad y elevar la moral, y se pone en desventaja si no pueden satisfacer estas necesidades.

En Gestipolis, uno de sus artículos denominado "Clima Laboral", dio una conceptualización indicando que esto implica un grupo de características, propiedades y cualidades de un entorno laboral que han sido observadas y vivenciadas por los miembros de la empresa u organización empresarial, siendo parte de su entorno que influyen en su conducta y productividad de estos. Casi siempre el término clima laboral es confundido o comparado con cultura empresarial, sin embargo, existe una diferencia en que el primero va relacionado a continuidad, pero se vuelve menos persistente en el tiempo. La importancia del conocimiento del entorno laboral en términos de impacto en el comportamiento del trabajador y su diagnóstico es la base para la estructura de medidas de gestión de recursos humanos. (2018)

Teorías del Clima Laboral

Domínguez, Ramírez y García (2013), indican que este concepto está basado en las apreciaciones personales, los comportamientos constantes que caracterizan a la vida organizacional, a las actitudes o emociones entre los equipos de trabajo, es decir los colaboradores y su desempeño en sus funciones o actividades cotidianas. Para ello, es importante brindar un acercamiento desde el campo educativo al objeto de estudio y restaurar algo que refleje la posición teórica del trabajo actual, sin intentar agotar todos los enfoques existentes en el entorno organizacional, y esta es la clave. Primero, veamos dos de los diferentes enfoques que respaldan los aspectos utilizados para evaluar el entorno de una institución educativa.

Componentes del Clima Laboral

Realización Personal o Autorrealización.

Según Díaz, la realización personal implica lograr todo lo propuesto. Es el proceso de autodescubrimiento que le permite realizar el crecimiento de su potencial y motivación, que es una parte fundamental del crecimiento personal (2013, como se citó en Pastor, 2018)

El psicólogo humanista Maslow en el año 1943, lo define como "satisfacción personal o crecimiento personal, como las necesidades humanas básicas que guían las acciones de cada uno de nosotros y, cuando estamos satisfechos, vivimos una vida feliz, armoniosa y feliz, aumentando así la autoestima.

La Pirámide de Maslow es el concepto psicológico que forma diferentes niveles de requerimientos humanas y sostiene que cuando se cubren las más elementales, las personas desarrollan necesidades y deseos superiores. Está representado en forma de pirámide y consta de cinco niveles, siendo la primera las conocidas necesidades fisiológicas (todo ser humano básicamente debe de desarrollar u obtener), la seguridad (sentirse seguro en cuanto a relaciones y protección), necesidades sociales (interrelacionarse con otros seres humanos), reconocimiento (sentirse motivado cada día para desarrollar sus actividades), finalmente autorrelación (el control sobre sus acciones y pensamientos); cuyo argumento central es que si los requerimientos más altos nos preocupan bastante cuando hemos anteriormente cubierto las necesidad más elementales. (Pastor, 2018)

Figura 1. Pirámide Maslow – Pirámide de las necesidades básicas.



Nota. Elaboración propia, basada en la Teoría Maslow

Comunicación

El concepto de comunicación comienza con "el proceso por el cual la información y el significado se transmiten de una persona a otra. Asimismo, es un medio para entablar relaciones con los demás a través de ideas, eventos, pensamientos y valores". (Chiavenato, 2007, p.59)

Por lo tanto, debemos entender que la comunicación es el proceso de conectar personas y compartir emociones y conocimientos, y sin comunicación una organización no puede existir ni funcionar. Es una red que une y sistematiza todos sus elementos.

Hay dos aspectos para comprender la relevancia y el impacto de comunicarse con los gerentes en una organización. Uno es parte integral de las relaciones interpersonales y el otro es un instrumento de gestión. Sin diálogo no se obtendría ningún resultado en las empresas. Los altos directivos están interesados en 2 tipos de comunicación: comunicación interpersonal y comunicación organizacional. (Robbins, 2004, p.313)

Involucramiento Laboral

Zepeda, conceptualiza este término como el nivel en que un sujeto desea ser partícipe de las labores realizadas por la empresa, se puede decir que este concepto se direcciona al elemento personal, siendo el interés de involucrarse en las labores diversas de la entidad, y sobre todo en que, en estas actividades, el colaborador se sienta identificado y satisfecho con su desarrollo. (2010)

Para Walsh y Milner, este término va relacionado con el compromiso hacia el cumplimiento de actividades y tareas de un individuo o un equipo que podría tenerlas en cuenta y ejecutarlas en el tiempo establecido. (2002, págs. 90-132)

Supervisión.

La supervisión implica el acto de determinar o gestionar si se trata de un trabajo o de un tipo de actividad y siempre la lleva a cabo un experto bien formado para este fin.

Este trabajo frecuentemente se da dentro de una estructura de organización. El supervisor debe reportar al gerente general, al igual que un trabajador en un área es responsable del supervisor.

1.3.2. Desempeño laboral.

Según Palmar, Valero y Jhoan, se define como “el crecimiento personal que completa un día laboral en una empresa. Esta está obligada a adaptarse a las necesidades y necesidades de la entidad, que sean óptimas y eficiente. Mejorar la sexualidad y la eficiencia. Las funciones asignadas para lograr una meta definida son consistentes con el éxito de la organización. (2014, p.166 como se citó en Pastor, 2018)

Teoría de Desempeño Laboral según Campbell

Fue propuesta por Campbell quien sugiere que el resultado del trabajo son las acciones, no los resultados. El autor menciona que se necesitan conocimientos, competencia y motivación para definir la conducta y determinar los 8 componentes del desempeño: rendimiento de la tarea específica y no específica del puesto, de la tarea de comunicación oral y escrita, evidencia del esfuerzo, constante disciplina personal, fomentar el desempeño del equipo, supervisión, liderazgo y administración (1993, como se citó en Pastor, 2018).

Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley, Teoría de la Motivación – Cognitiva

Esta teoría fue desarrollada por Earley y Shalley (1991), explica que las metas organizacionales tienen efecto en el desempeño y éstas se convierten en acciones. Por otro lado, el desempeño tiene dos partes: Uno es la formulación, evaluación e internalización de los propósitos del trabajo y el otro es la creación e implementación de planes de acción (Pastor, 2018).

Componentes del Desempeño Laboral

Responsabilidad Laboral.

De acuerdo a Vives (2011), define la responsabilidad social como:

“Un modelo que permite a las organizaciones y empresas construir nuevos significados que tienen o necesitan en entornos externos e internos como parte de la misión de sostenibilidad; sus valores y principios se refieren al respeto a los empleados, la ingeniería de procesos que impactan el medio ambiente, la ética que se refiere a entrevistas y consultas con personas con vínculos y la transparencia es una identidad con la comunidad y los demás. Puede generar confianza, lo que se demuestra en la práctica. y en acción”

Chiavenato (2007) La rendición de cuentas se refiere a un conjunto de recursos y habilidades, es decir, la responsabilidad de un sujeto en particular de realizar o realizar en su campo de acción o una tarea en particular. Por este motivo, el buen desempeño se asocia a la incorporación de nuevos métodos y herramientas para resolver problemas cotidianos.

Trabajo en equipo.

Según Stoner et al. (2003), alude a la calidad de trabajo del personal; es decir a la forma en que los colaboradores participan, se enfrentan y se comunican, pero se han detectado problemas, no solo de las personas ante una problemática observada.

Compromiso Institucional.

Chiavenato (2007) añade que el colaborador se involucra en la empresa, con su trabajo y la marca; por ello, se esfuerza para no perder la imagen de la marca ante los clientes. Además, demuestra la calidad de trabajo a través de la atención con los usuarios y comprende que cada cliente es especial y la manera de atender también; por lo tanto, se comprometen a ofrecerle a cada cliente su propia atención individualizada.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

1.4.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo influye la realización personal en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

PE2. ¿Cómo influye el involucramiento personal en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

PE3. ¿Cómo influye la supervisión en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

PE4. ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

PE5. ¿Cómo influye las condiciones laborales en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

PE6. ¿Cómo influye la calidad de trabajo en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Desde el enfoque metodológico se evaluó el clima laboral del área de Alimentos y Bebidas de uno de los principales hoteles de Ica como es la Hacienda Resort Guizado Portillo, además que al evaluar este clima se pudo llegar a la deducción que la satisfacción del colaborador es alta, llevando a la solución del problema a través de una propuesta coherente que cubra las expectativas de la administración de este establecimiento de hospedaje.

El ámbito teórico, se justifica porque la investigación toma dos elementos primordiales para el desempeño laboral como es el clima laboral y la satisfacción del colaborador, según Kötler (2014) indica que la evaluación de la satisfacción del colaborador dentro de la empresa es vital para que la productividad de sus funciones no decaiga, siendo este el factor primordial que de forma directa repercute en el servicio que se brinda a un determinado cliente.

Finalmente, desde el ámbito práctico la investigación se justifica debido que la investigación permite ser un estudio base para próximas evaluaciones al personal de las distintas áreas de la Casa Hacienda, y así generar estrategias de mejora, que permita al establecimiento de hospedaje poder reforzar sus puntos débiles como empresa de servicios.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General.

H1. El clima laboral influye significativamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1.

Ho. La realización personal no influye significativamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Hipótesis específica 2.

H1. El involucramiento personal influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

Hipótesis específica 3.

“H1. La supervisión influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

Hipótesis específica 4.

“H1. La comunicación influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

Hipótesis específica 5.

“H1. Las condiciones laborales influyen moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

Hipótesis específica 6.

“H1. La calidad de trabajo influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar si el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos.

OE1. Determinar si la realización personal influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

OE2. Determinar si el involucramiento personal influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

OE3. Determinar si la supervisión influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

OE4. Determinar si la comunicación influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

OE5. Determinar si las condiciones laborales influyen el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

OE6. Determinar si calidad de trabajo influye el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021. Calidad de Trabajo

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativo, lo que se conceptualiza como:

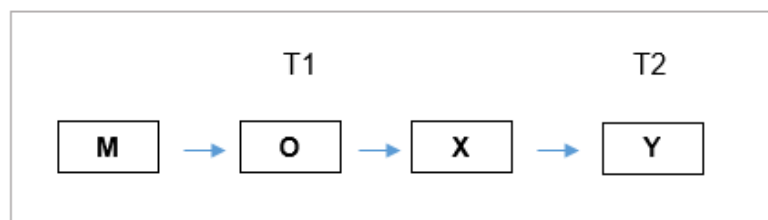
Un tipo de estudio que se determina únicamente explicando un fenómeno o conceptualizando, o estableciendo una relación entre dos fenómenos, pero que tiene como objetivo abordar la causa de un evento o fenómeno, específico, ya sea social o físico. El objetivo es explicar por qué ocurre el fenómeno y su origen, y averiguar por qué las variables de investigación son relevantes (Hernández et al. 2014).

2.1.2. Diseño de investigación.

No experimental, El proyecto se basa en este modelo de investigación ya que los factores de estudio no fueron manipulados intencionalmente y solo se observaron los sucesos en el entorno mismo para su análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

Transversal estos son planes de encuestas recopilados en un solo período de tiempo (en este caso 2021) de julio a agosto, el tiempo en el cual se aplicará los instrumentos como son los cuestionarios en el lugar determinado (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño considerado para el estudio es explicativo, simplificado de esta forma:



Donde:

M = Muestra (Colaboradores del área de A&B)

O = Cuestionarios

X = Clima Laboral

Y = Desempeño del Colaborador.

T1 = Tiempo medición inicial

T2 = Tiempo de proyección

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

En este estudio se ha considerado a los 50 colaboradores del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda & Resort Guizado Portillo – Cañete, Ica.

2.2.2. Muestra.

Censal dado que la población es perfectamente medible y se puede encuestar a todos.

2.3. Variables, Operacionalización.

Las variables de investigación fueron clima laboral y desempeño del colaborador.

Tabla 1.
Operacionalización de variable independiente.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Clima Laboral <i>Variable Independiente (X)</i>	Realización personal	Desarrollo personal	1,2	Encuesta / Cuestionario
		Desarrollo profesional		
	Involucramiento personal	Compromiso con la empresa	3,4,5,6	
		Identificación con la empresa		
	Supervisión	Funcionamiento	7,8,9	
		Desempeño de funciones		
	Comunicación	Fluidez	10,11,12	
		Claridad		
Condiciones Laborales	Entendimiento	13,14,15		
	Recursos materiales			

		Recursos tecnológicos	
	Calidad de Trabajo	Capacidad de respuesta	16,17
		Productividad	

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente.

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica / Instrumento
Desempeño del colaborador <i>Variable Dependiente (Y)</i>	Responsabilidad laboral	Iniciativa laboral Eficiencia Eficacia Autonomía	Encuesta / Cuestionario
	Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo Motivación	
	Compromiso institucional	Nivel de compromiso Identidad corporativa	

Fuente. Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuesta, es una técnica que permite medir indicadores de las variables a través de preguntas cerradas cuantitativas o cualitativas, además que permite conseguir una información acertada de los asuntos relevantes, ya que se consigue indagar la opinión pública de un determinado conjunto de individuos que son conformadas por la muestra de estudio seleccionado. (Hernández Sampieri, et. al, 2014, p.251)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento únicamente que fue utilizado en la investigación fue el cuestionario, una herramienta para medir indicadores de encuestas a través de categorías. Estos son consistentes con el alcance de las metas establecidas y, dependiendo del tipo de la encuesta el cuestionario puede ser aplicado de forma presencial o virtual. (Hernández Sampieri, et. al, 2014)

2.4.3. Validez.

Los instrumentos fueron validados por tres especialistas, a continuación, se detalla el nombre y años de experiencia de los especialistas que validaron el instrumento cuestionario.

Tabla 3.

Información de especialistas que validaron instrumentos.

Apellidos y nombres	Grado	Especialidad	Calificación
Arbulú Ballesteros Marco Agustín	Doctor	Metodología	Aplicable
Palma Vallejo Juana Graciela	MBA	Turismo	Aplicable
Ordinola Rodríguez Daniel Enrique	MBA	Administración	Aplicable

Fuente. Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad.

El grado de confiabilidad se obtuvo a través de una prueba piloto aplicado a 15 personas, la cual se obtuvo gracias a la ayuda del software estadístico SPSS v 23, siendo un nivel de confiabilidad de 0.788, interpretándose con un instrumento confiable para su aplicación.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La investigación se realizó de forma secuencial, en primer lugar, se tuvo en cuenta el instrumento cuestionario el cual se diseñó, aplico y analizo a través de un proceso de estadística descriptiva e inferencial. El instrumento cuestionario tuvo 33 ítems basado en las dos variables de investigación: Clima laboral y Desempeño del colaborador o también denominado desempeño laboral; la muestra fue de 5 colaboradores del área de A&B de la Hacienda Resort Guizado Portillo de la ciudad de Cañete, Ica. El periodo de aplicación del instrumento fue de 4 días y aproximadamente por cada cuestionario aplicado se tomó un tiempo de 15 minutos por colaborador, los resultados fueron vaciados al software estadístico SPSS V 23, del cual se obtuvo tablas de frecuencia y gráficos que fueron interpretados y

analizados para la discusión de resultados, finalmente se procedió a la formulación de la propuesta que permitió la posible solución al problema hallado.

2.6. Aspectos éticos.

Los criterios éticos para la presente investigación se definen de la siguiente manera.

Tabla 4.

Criterios Éticos.

Principio	Definición
<i>Consentimiento informado</i>	El investigador informo acerca de las estipulaciones relacionadas con la investigación a los involucrados como fueron los colaboradores del resort, quienes sabían el tipo de preguntas y el contexto que se deseaba indagar.
<i>Confidencialidad</i>	La información facilitada a los colaboradores en la investigación fue protegida, es decir no se tomó en cuenta la identidad de los colaboradores ni las respuestas que ellos dieron para recabar la información relacionada a la medición de las variables de investigación.
<i>Observación del participante</i>	El estudio suma una prudencia antes, durante y después del proceso de recogimiento de información a través de los instrumentos, en el cual el investigador toma información relevante y extra tras la aplicación a los colaboradores.

Fuente. Elaboración propia.

2.7. Criterios de Rigor científicos.

Confiabilidad, Cabe señalar que este estudio es confiable por los resultados obtenidos (cuestionario), fueron validados por especialistas de turismo, administración y metodología que dan su opinión experta, así como pueden tener en cuenta que el nivel de confianza de aplicación, gracias a software estadístico reconocido internacionalmente.

Objetividad, Los resultados obtenidos son considerados en cada análisis e interpretación, para que puedas obtener lo que es factible.

Validez, el presente estudio posee una validez de instrumentos pues se tuvieron en cuenta las opiniones de expertos en turismo, gestión y métodos de investigación científica en la evaluación de los medios utilizados, Administración y metodología de la investigación científica, para la evaluación de los instrumentos a aplicar, dejando constancia de la importancia de tener instrumentos bien constituidos para recabar la información.

III. RESULTADOS

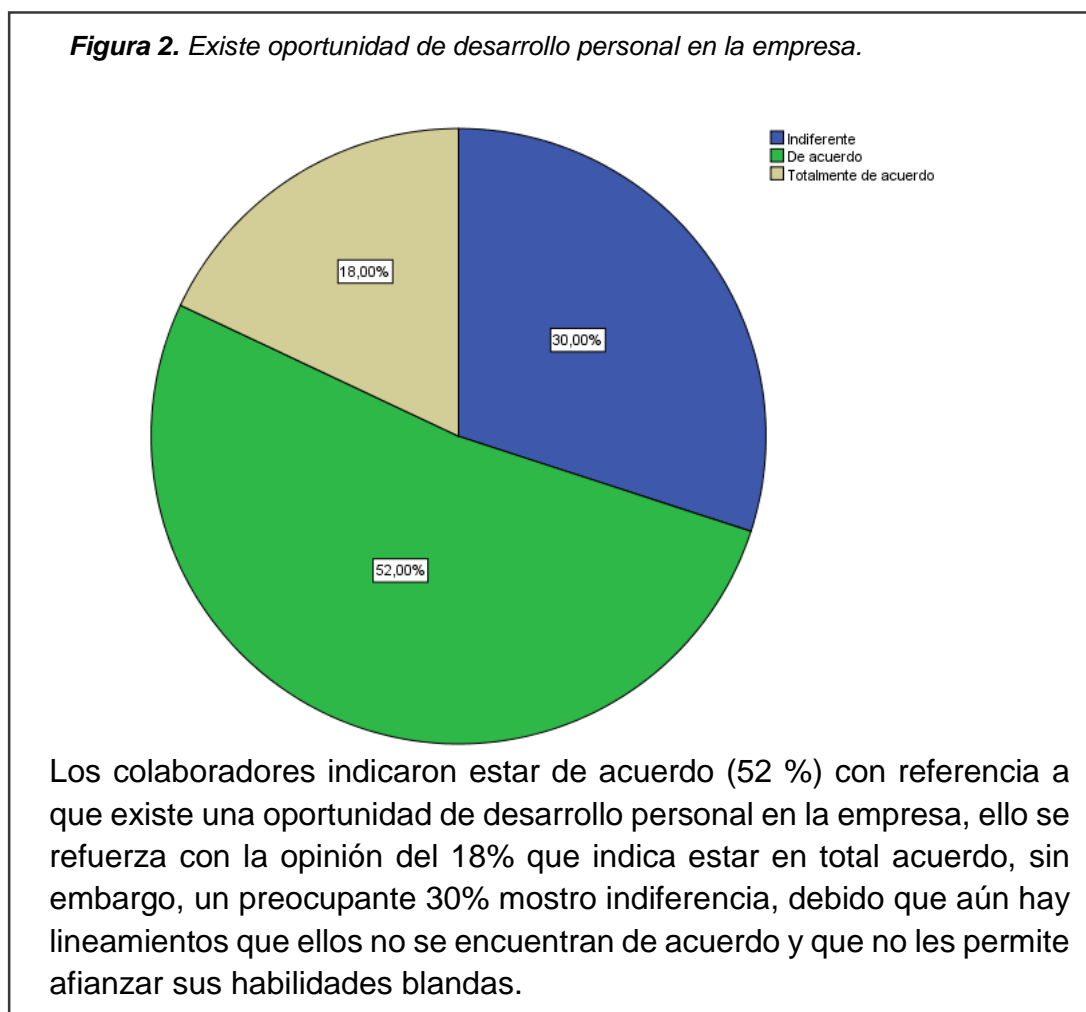
3.1. Tablas y Figuras.

Tabla 5.

Existe oportunidad de desarrollo personal en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	26	52,0	52,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. *Elaboración propia*

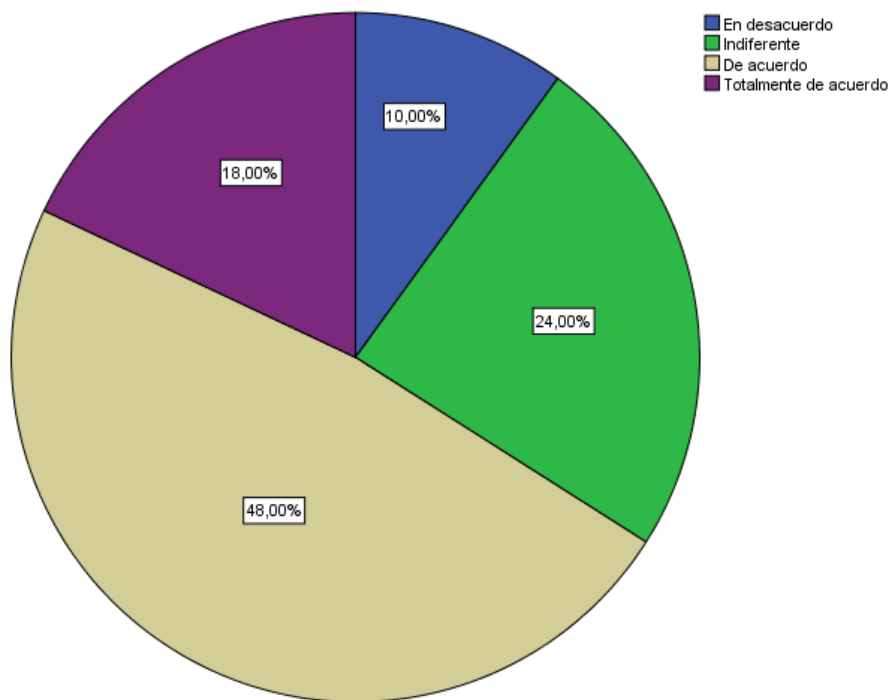
Tabla 6.

Existe oportunidad de crecimiento profesional en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	12	24,0	24,0	34,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 3. *Existe oportunidad de crecimiento profesional en la empresa.*



Los encuestados indicaron que existe una oportunidad de crecimiento personal, esta respuesta la manifestó el 48% (de acuerdo), el 18% manifestó estar en total acuerdo con el enunciado, sin embargo, un 24% mostro indiferencia y el 10% restante estuvo en desacuerdo con la pregunta.

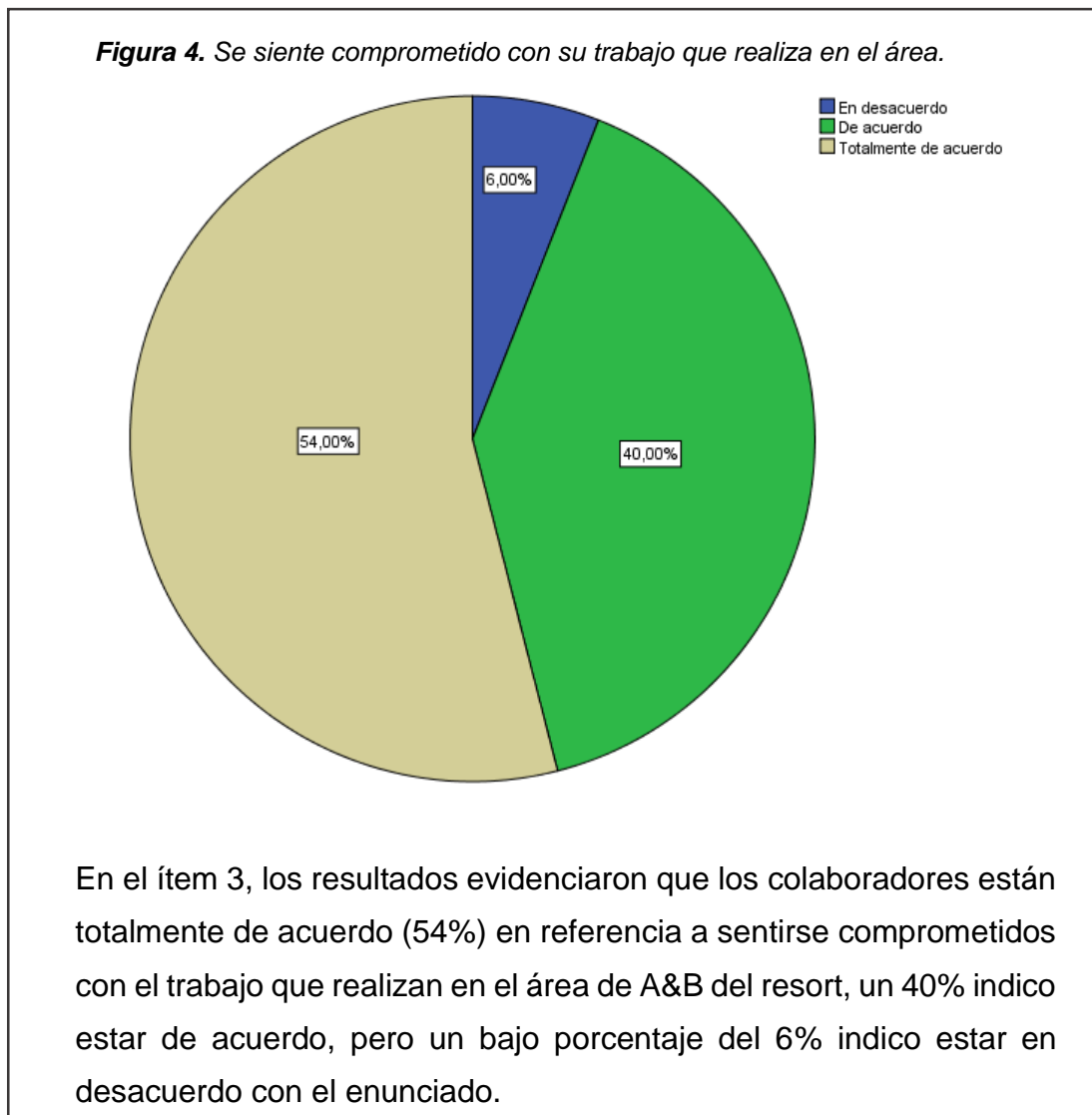
Fuente. Elaboración propia

Tabla 7.

Se siente comprometido con su trabajo que realiza en el área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	20	40,0	40,0	46,0
	Totalmente de acuerdo	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



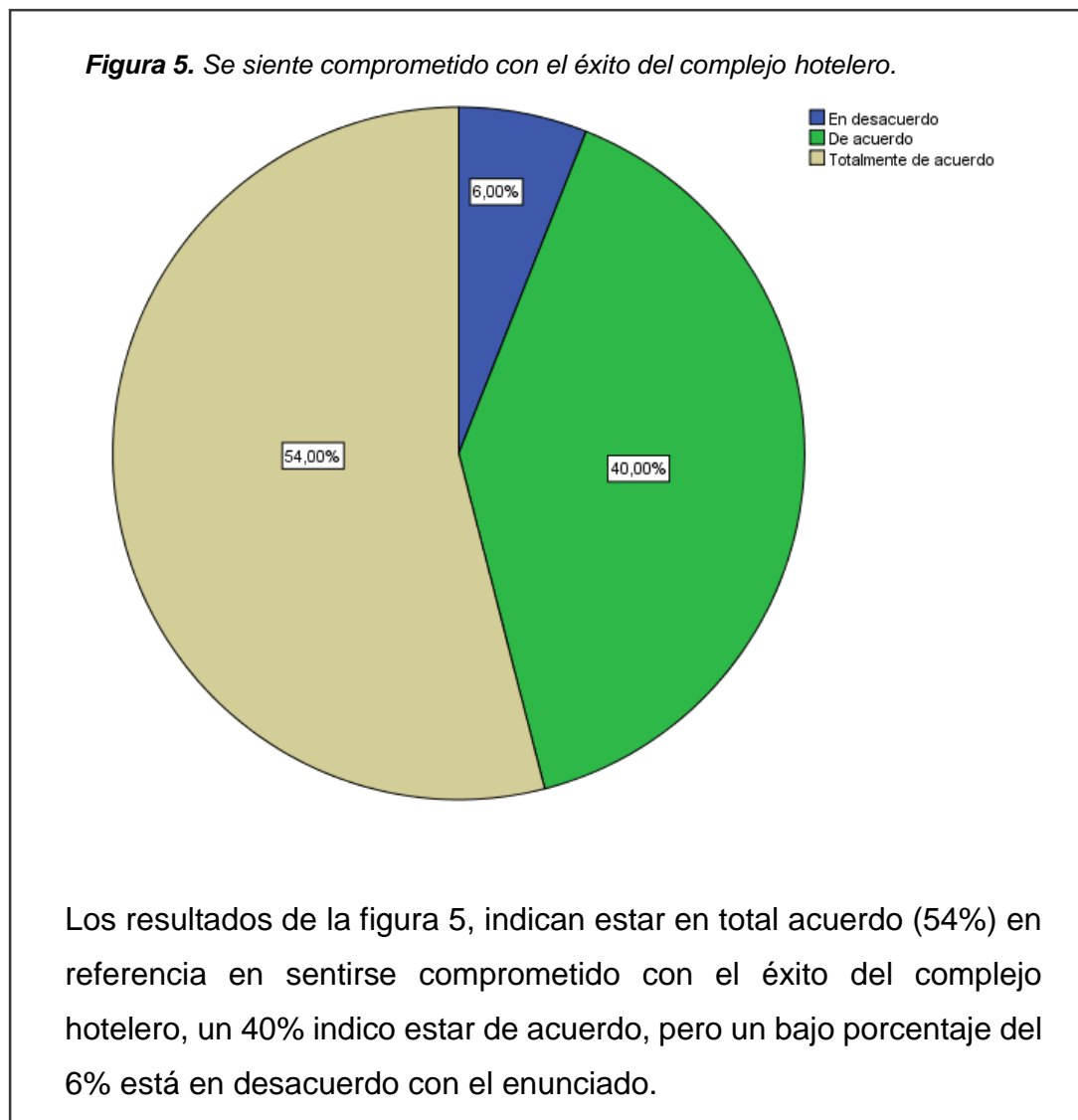
Fuente. Elaboración propia

Tabla 8.

Se siente comprometido con el éxito del complejo hotelero.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	20	40,0	40,0	46,0
	Totalmente de acuerdo	27	54,0	54,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



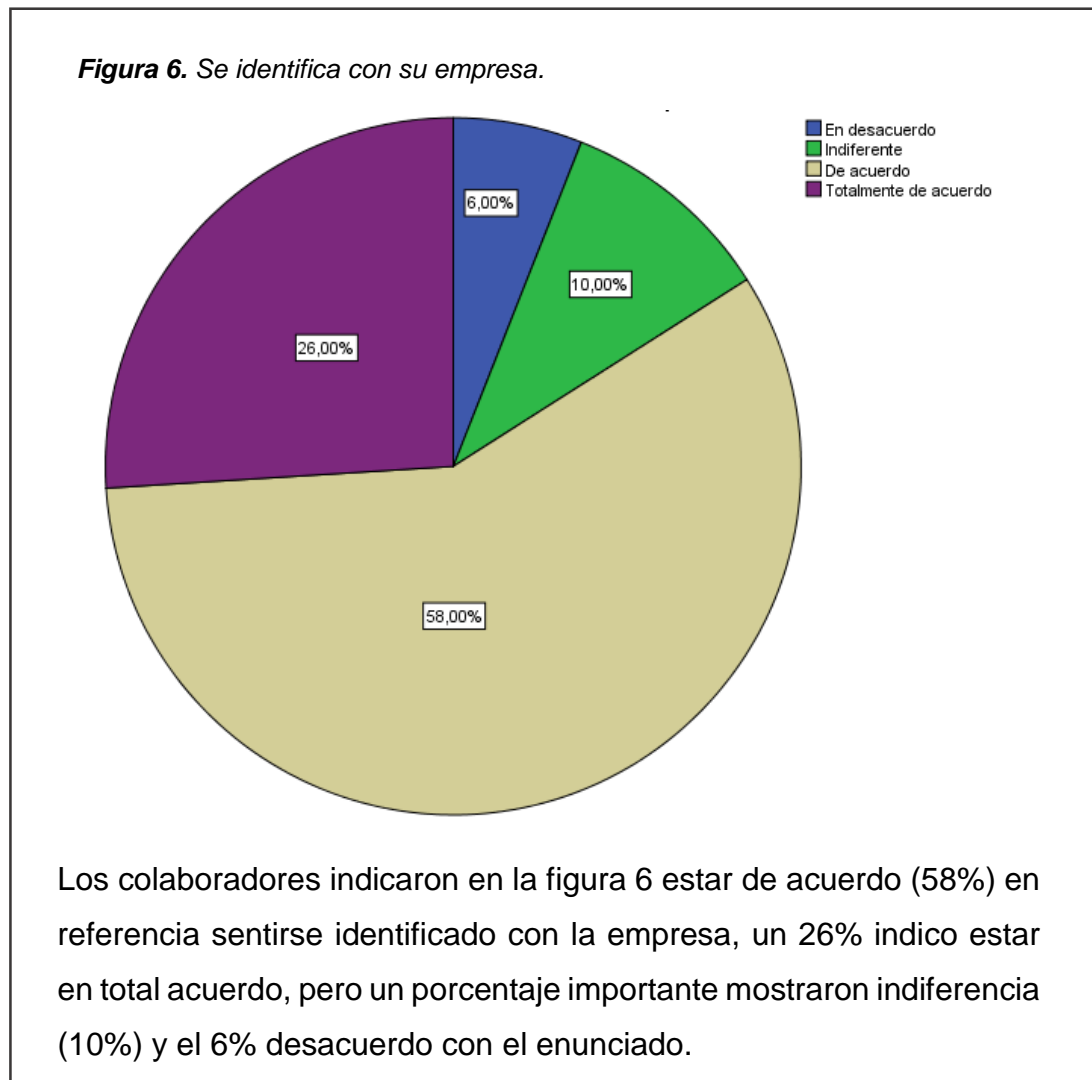
Fuente. Elaboración propia

Tabla 9.

Se identifica con su empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Indiferente	5	10,0	10,0	16,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. Elaboración propia

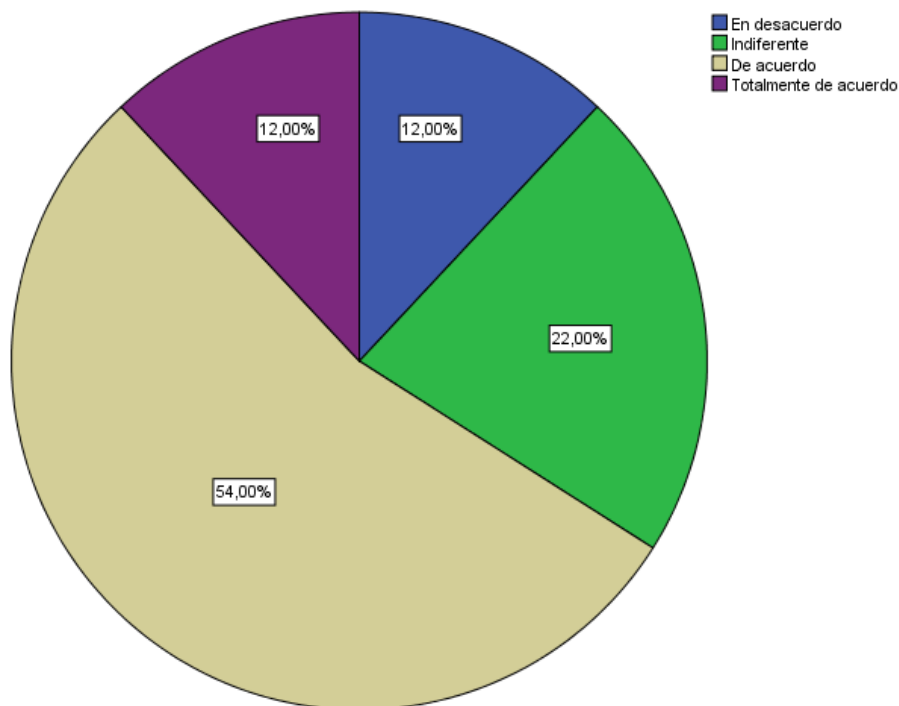
Tabla 10.

Los trabajadores se sienten identificados con la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Indiferente	11	22,0	22,0	34,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 7. *Los trabajadores se sienten identificados con la empresa.*



Los resultados del ítem 6 evidenciaron que el 54% de los colaboradores está de acuerdo con respecto a que los trabajadores del área de A&B se sienten identificados con la empresa, ello se refuerza con el 12% que indican estar de acuerdo; sin embargo, un 22% mostraron indiferencia y el 12% restante está en desacuerdo con lo indicado.

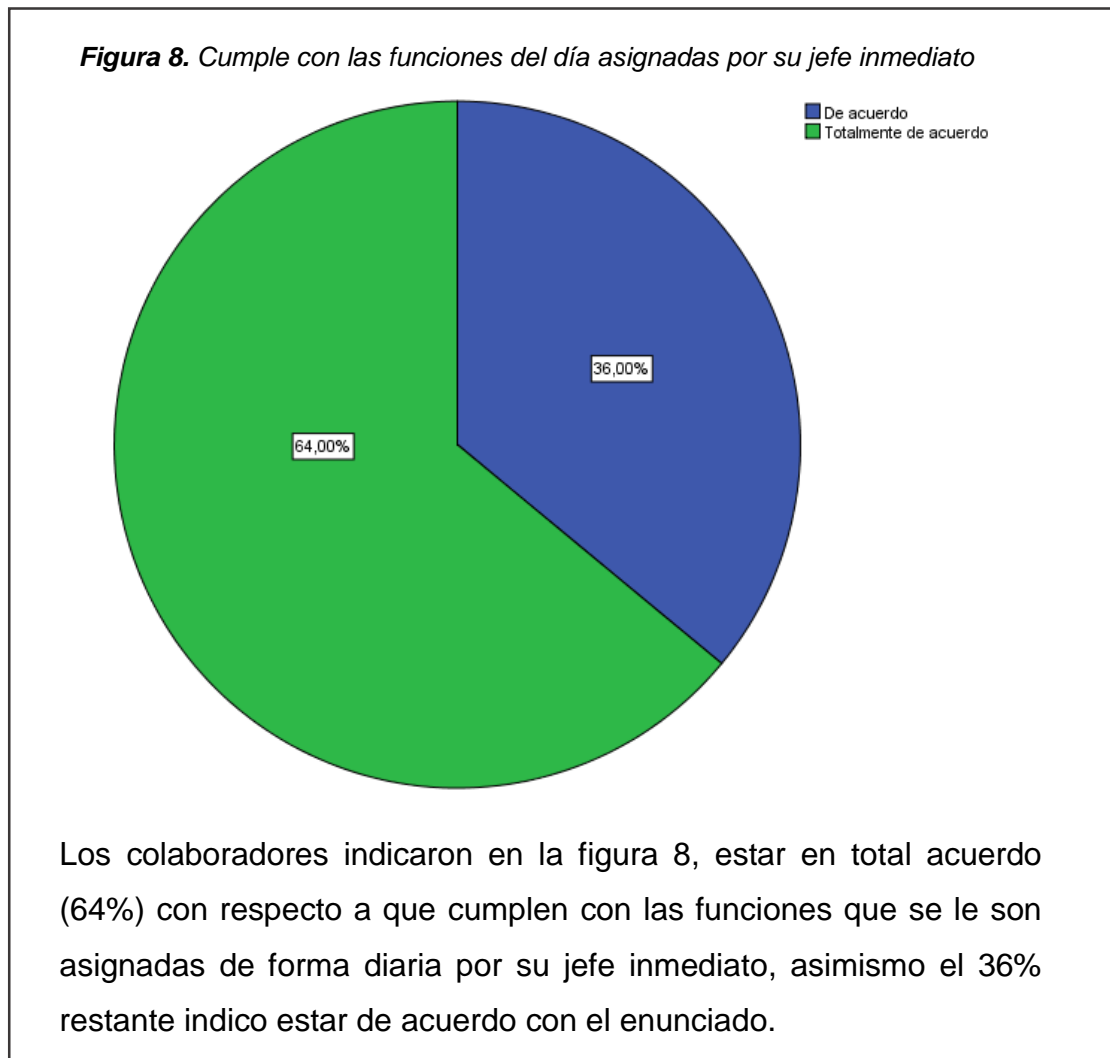
Fuente. Elaboración propia

Tabla 11.

Cumple con las funciones del día asignadas por su jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	40,0	40,0	46,0
	Totalmente de acuerdo	27	54,0	54,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



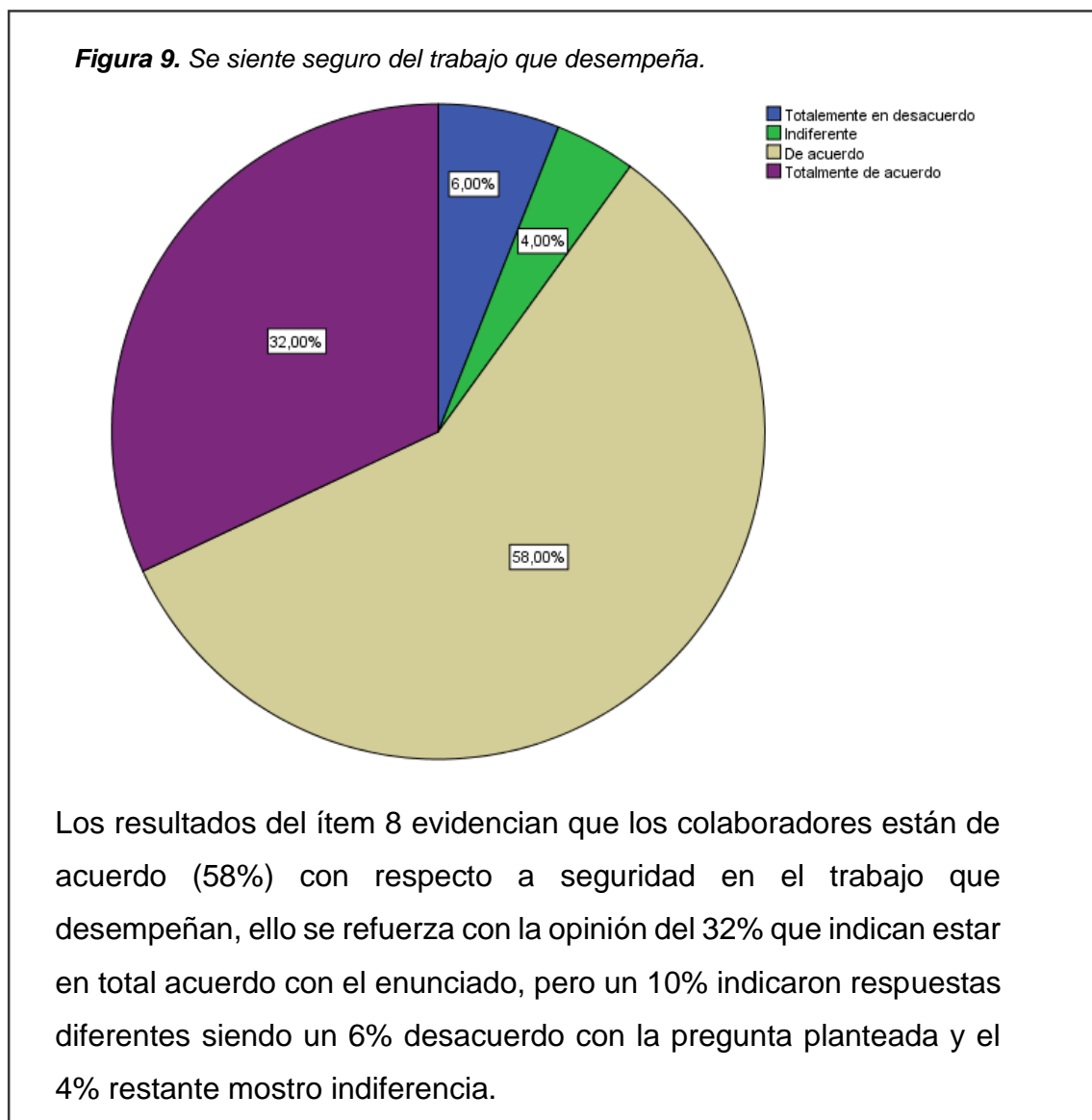
Fuente. Elaboración propia

Tabla 12.

Se siente seguro del trabajo que desempeña.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Indiferente	2	4,0	4,0	10,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



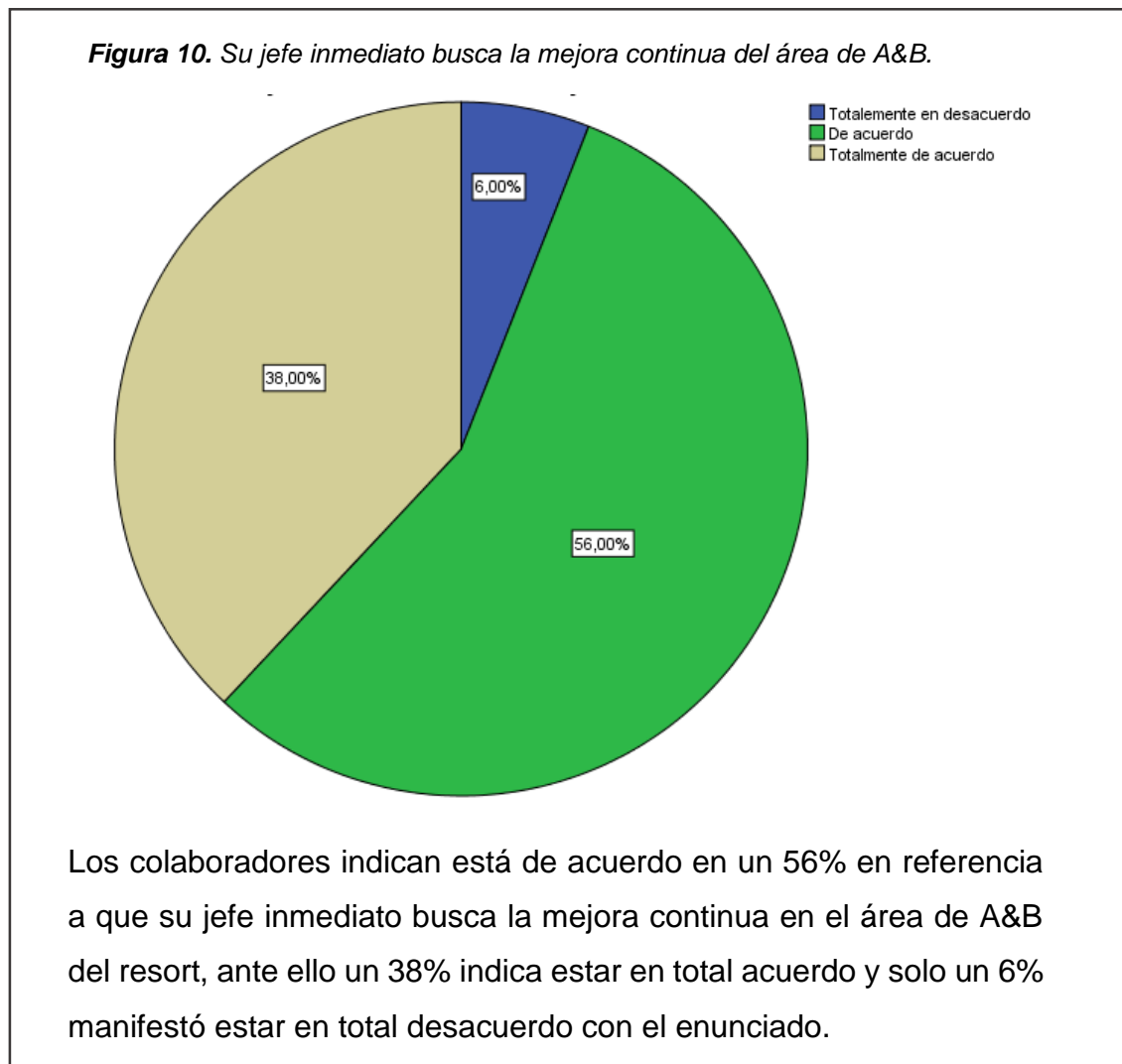
Fuente. Elaboración propia

Tabla 13.

Su jefe inmediato busca la mejora continua del área de A&B.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	62,0
	Totalmente de acuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



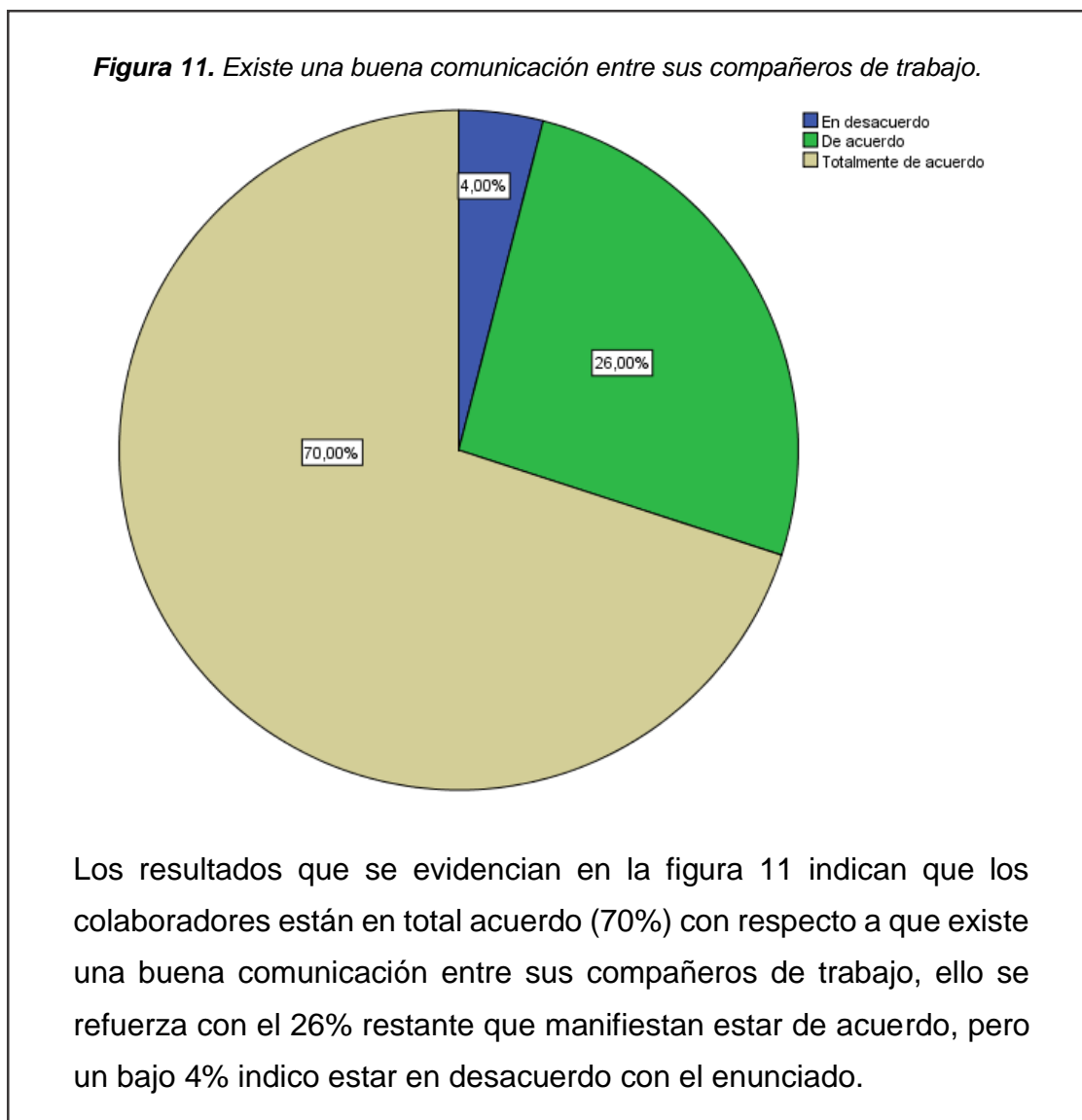
Fuente. *Elaboración propia*

Tabla 14.

Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	35	70,0	70,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



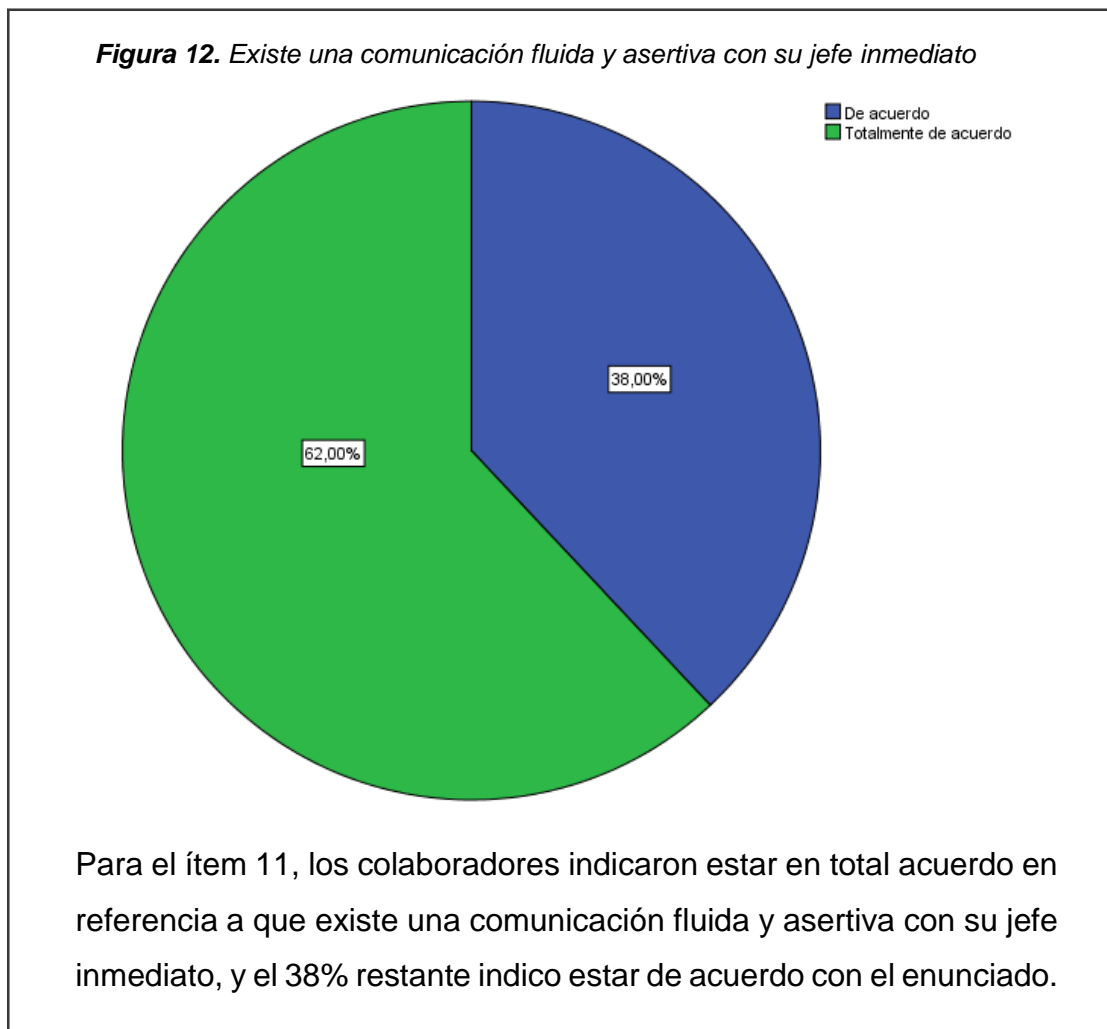
Fuente. Elaboración propia

Tabla 15.

Existe una comunicación fluida y asertiva con su jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	38,0	38,0	38,0
	Totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



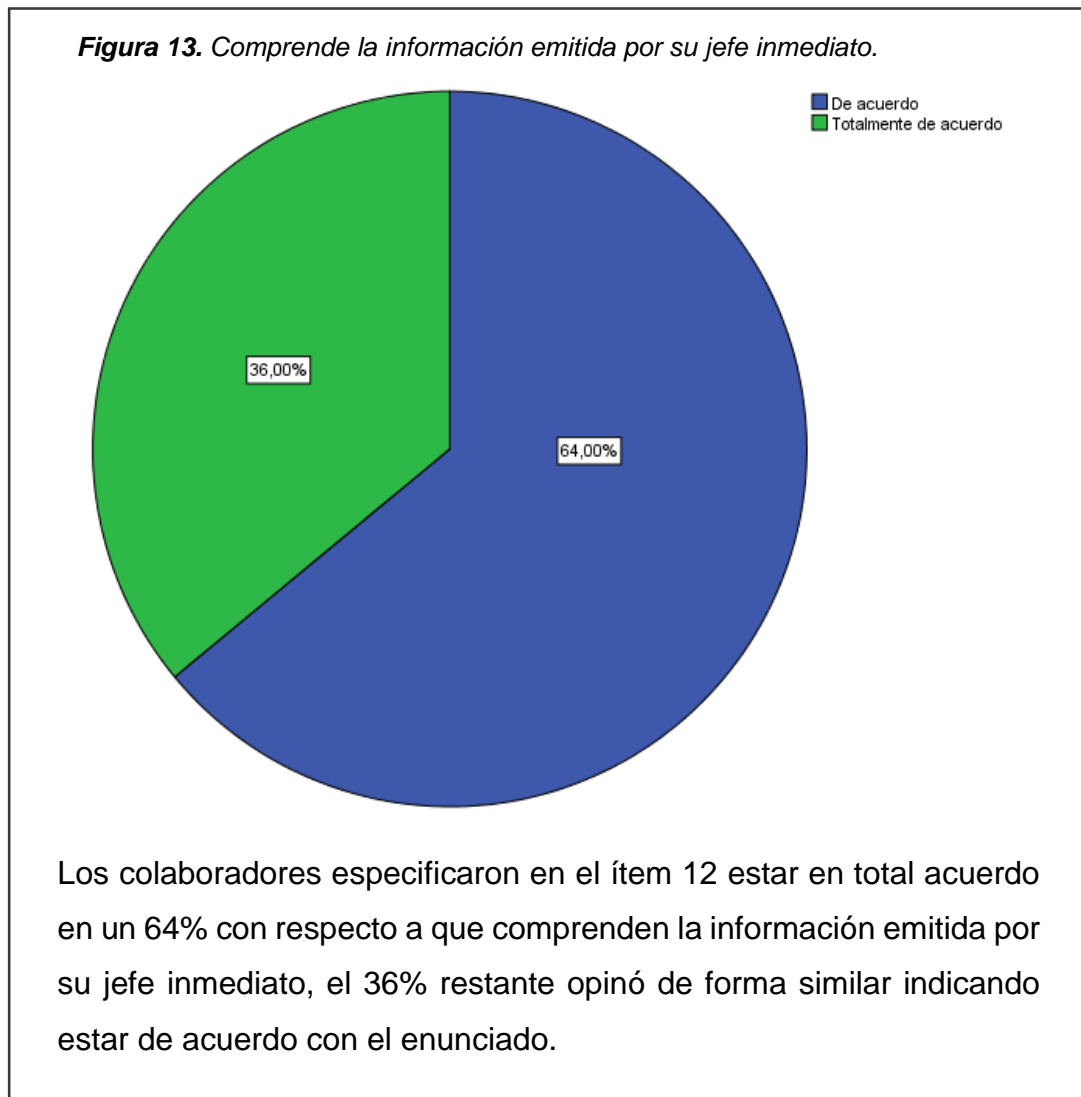
Fuente. Elaboración propia

Tabla 16.

Comprende la información emitida por su jefe inmediato.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	32	64,0	64,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. Elaboración propia

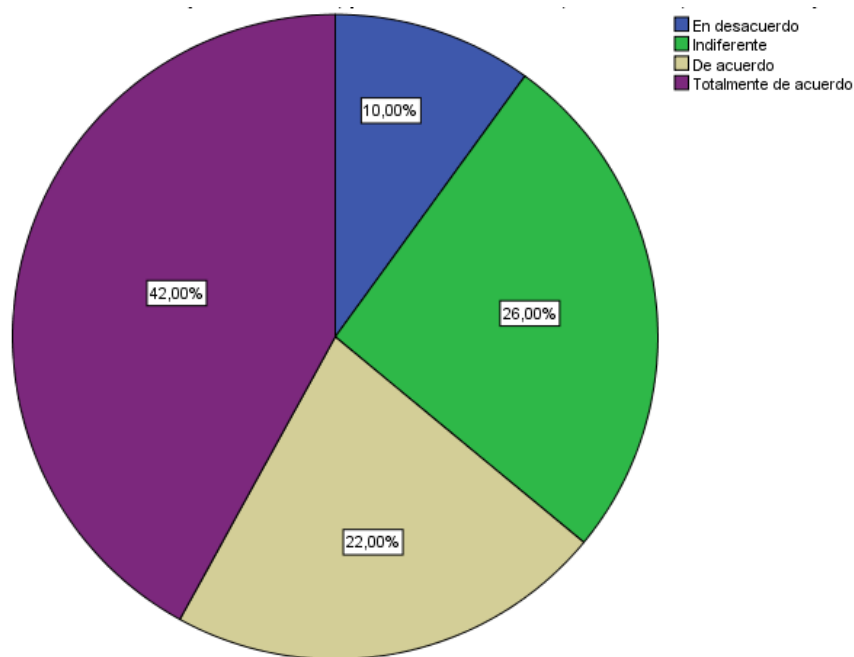
Tabla 17.

El área cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	13	26,0	26,0	36,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 14. *El área cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros)*



En la figura 14 se evidencia los siguientes resultados, el 42% de los colaboradores opinaron estar totalmente de acuerdo en referencia a que el área de A&B cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros), un 22% indico estar de acuerdo con el enunciado, pero un importante 26% mostro indiferencia y el 10% de ello indico estar en desacuerdo con la especificación de este ítem.

Fuente. Elaboración propia

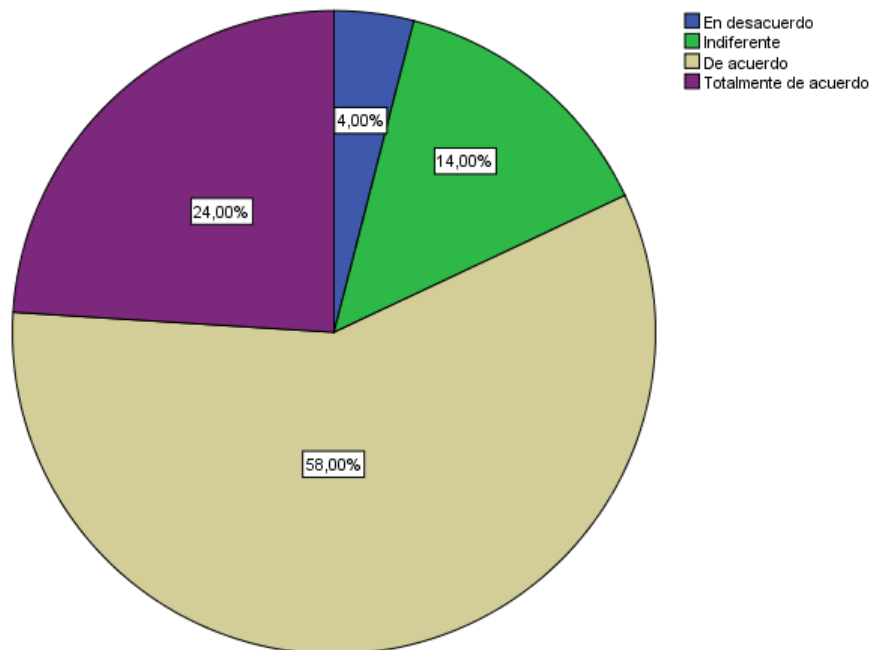
Tabla 18.

El equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentran en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	7	14,0	14,0	18,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 15. *El equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentran en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros)*



Los resultados del ítem 14 evidencian que los colaboradores están de acuerdo (58%) en referencia a que el equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentran en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros), ello se refuerza con la opinión del 24% quienes indicaron estar en total acuerdo, pero un 14% mostro indiferencia y el 4% restante está en desacuerdo con lo planteado.

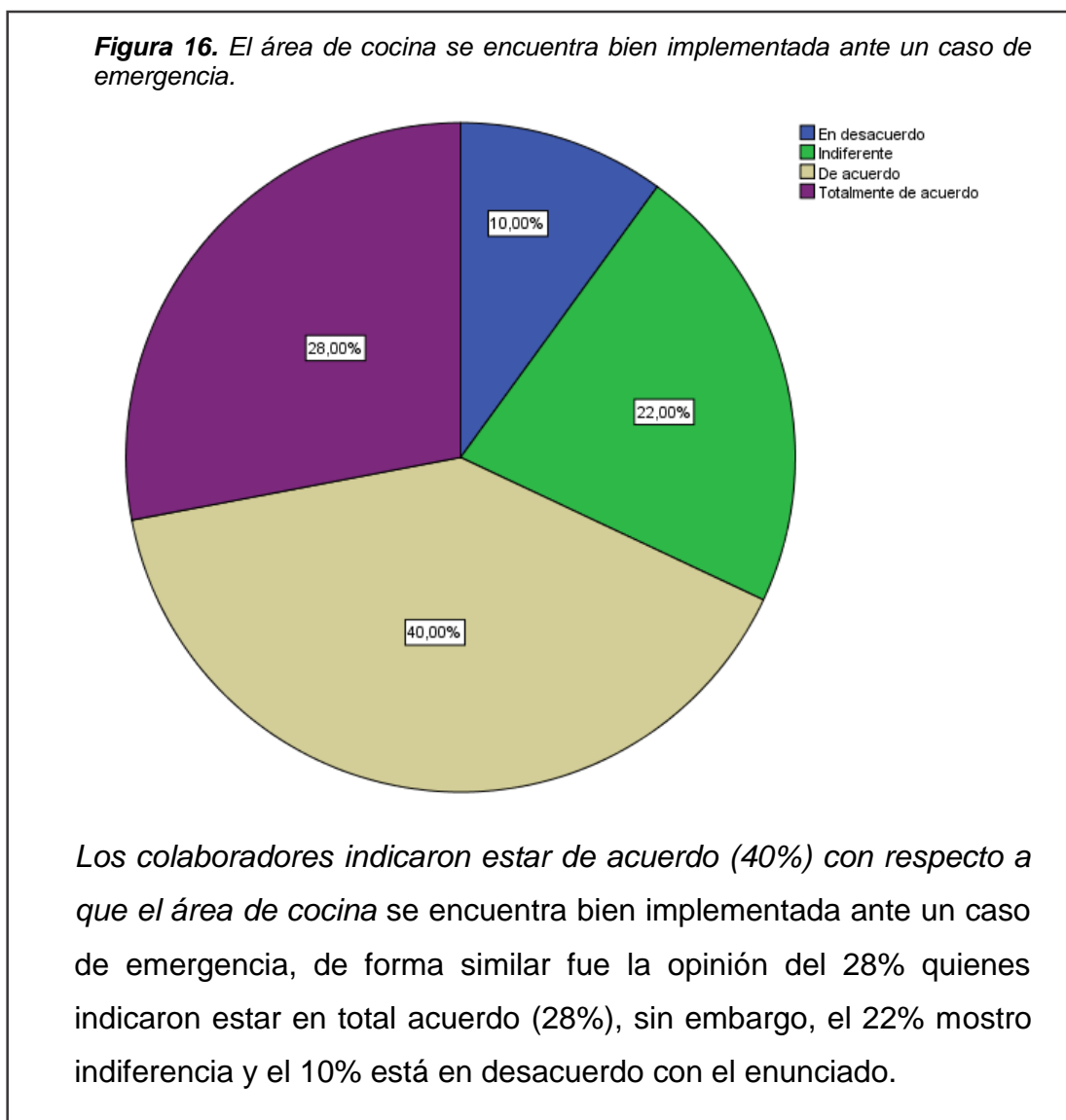
Fuente. Elaboración propia

Tabla 19.

El área de cocina se encuentra bien implementada ante un caso de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	11	22,0	22,0	32,0
	De acuerdo	20	40,0	40,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



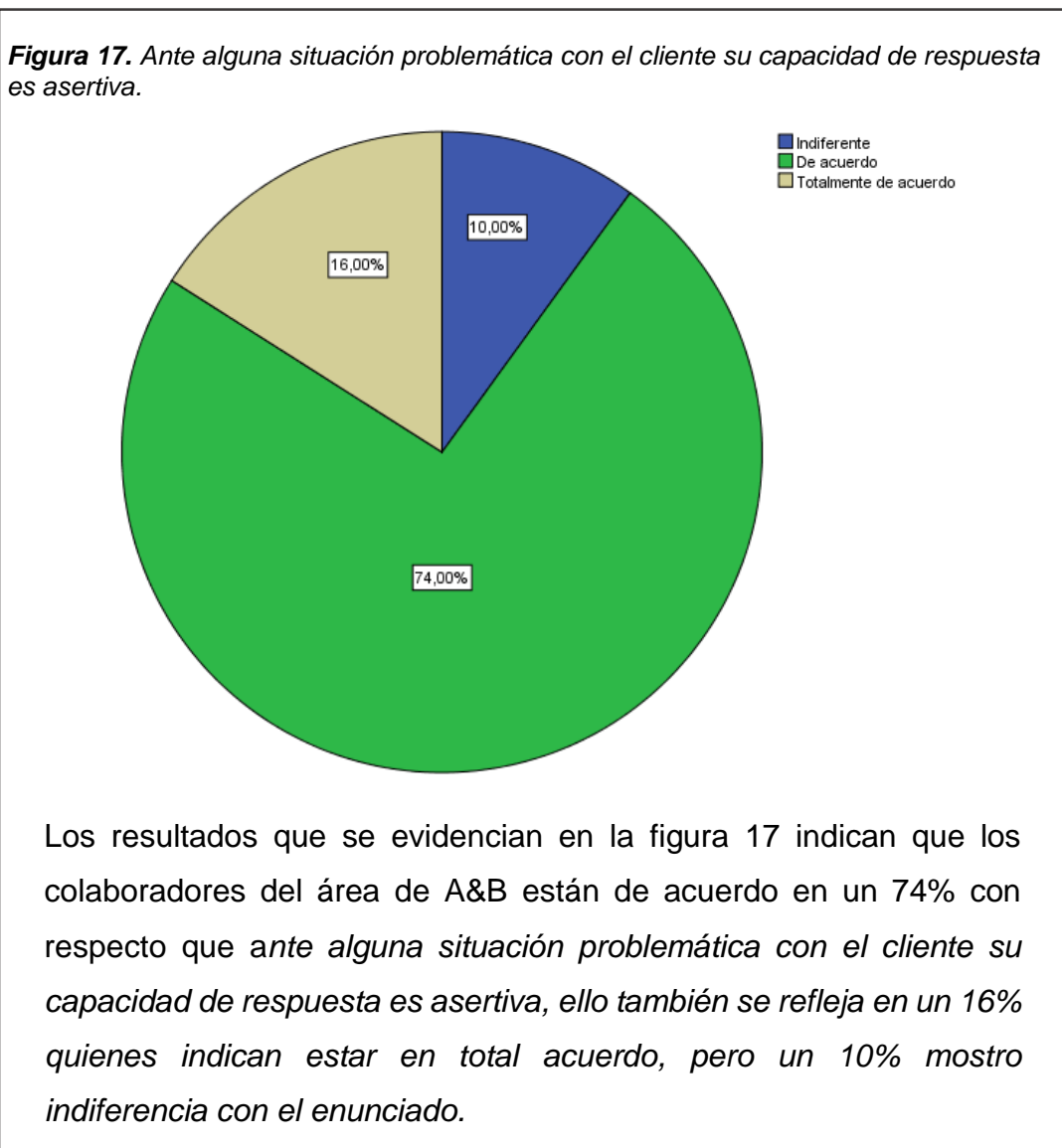
Fuente. Elaboración propia.

Tabla 20.

Ante alguna situación problemática con el cliente su capacidad de respuesta es asertiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	37	74,0	74,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



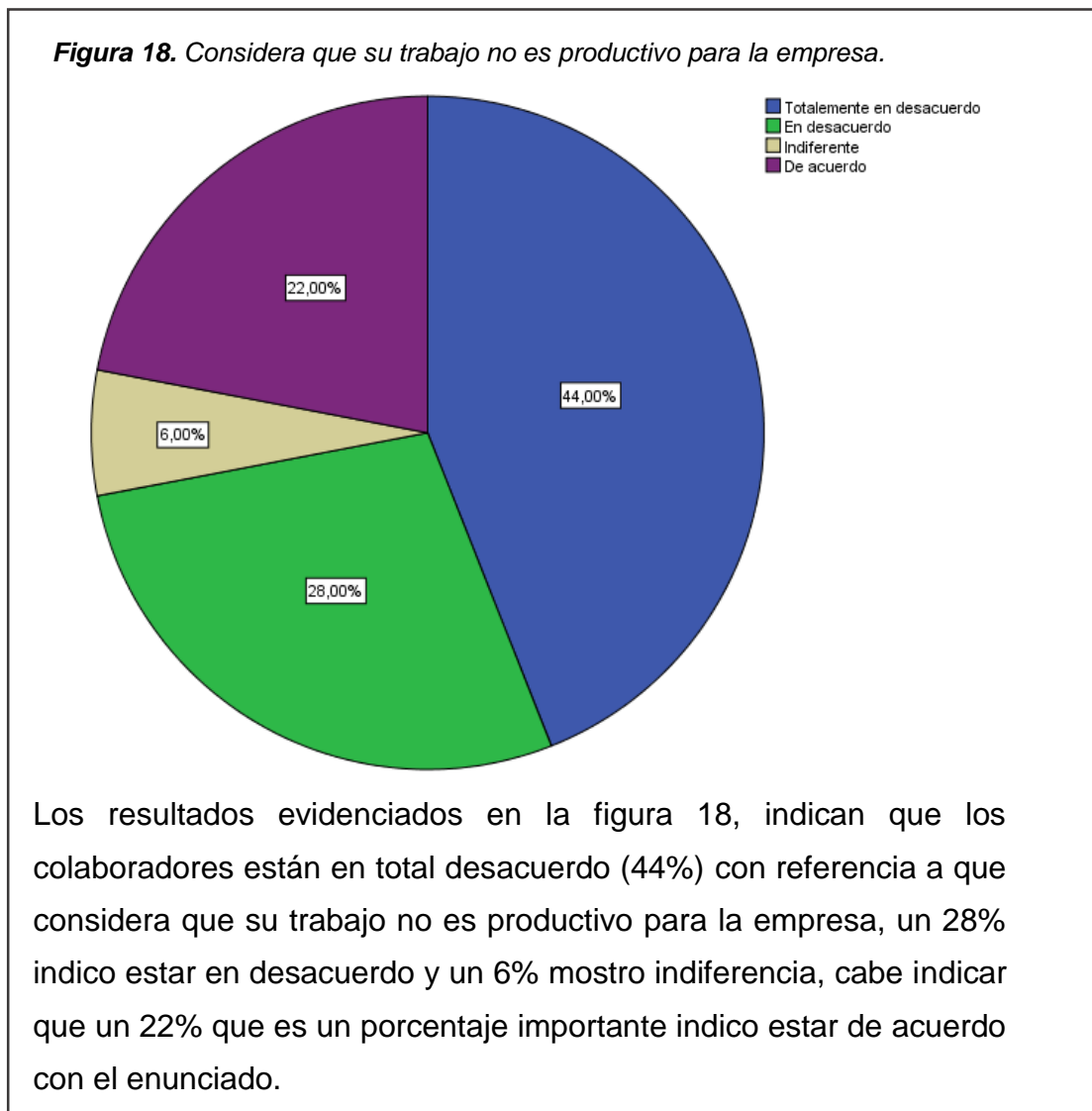
Fuente. Elaboración propia

Tabla 21.

Considera que su trabajo no es productivo para la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	44,0	44,0	44,0
	En desacuerdo	14	28,0	28,0	72,0
	Indiferente	3	6,0	6,0	78,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



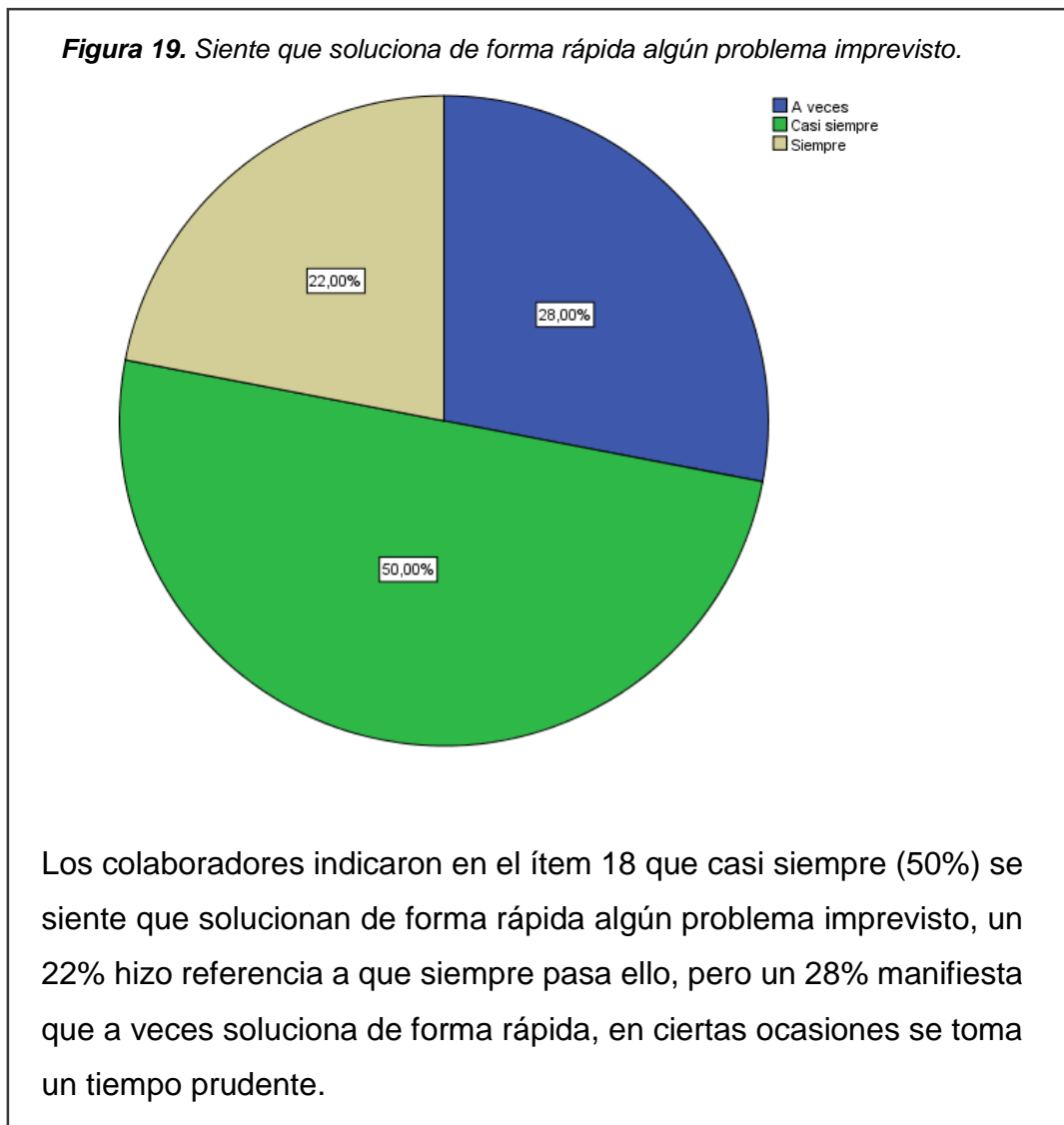
Fuente. Elaboración propia

Tabla 22.

Siente que soluciona de forma rápida algún problema imprevisto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	28,0	28,0	28,0
	Casi siempre	25	50,0	50,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

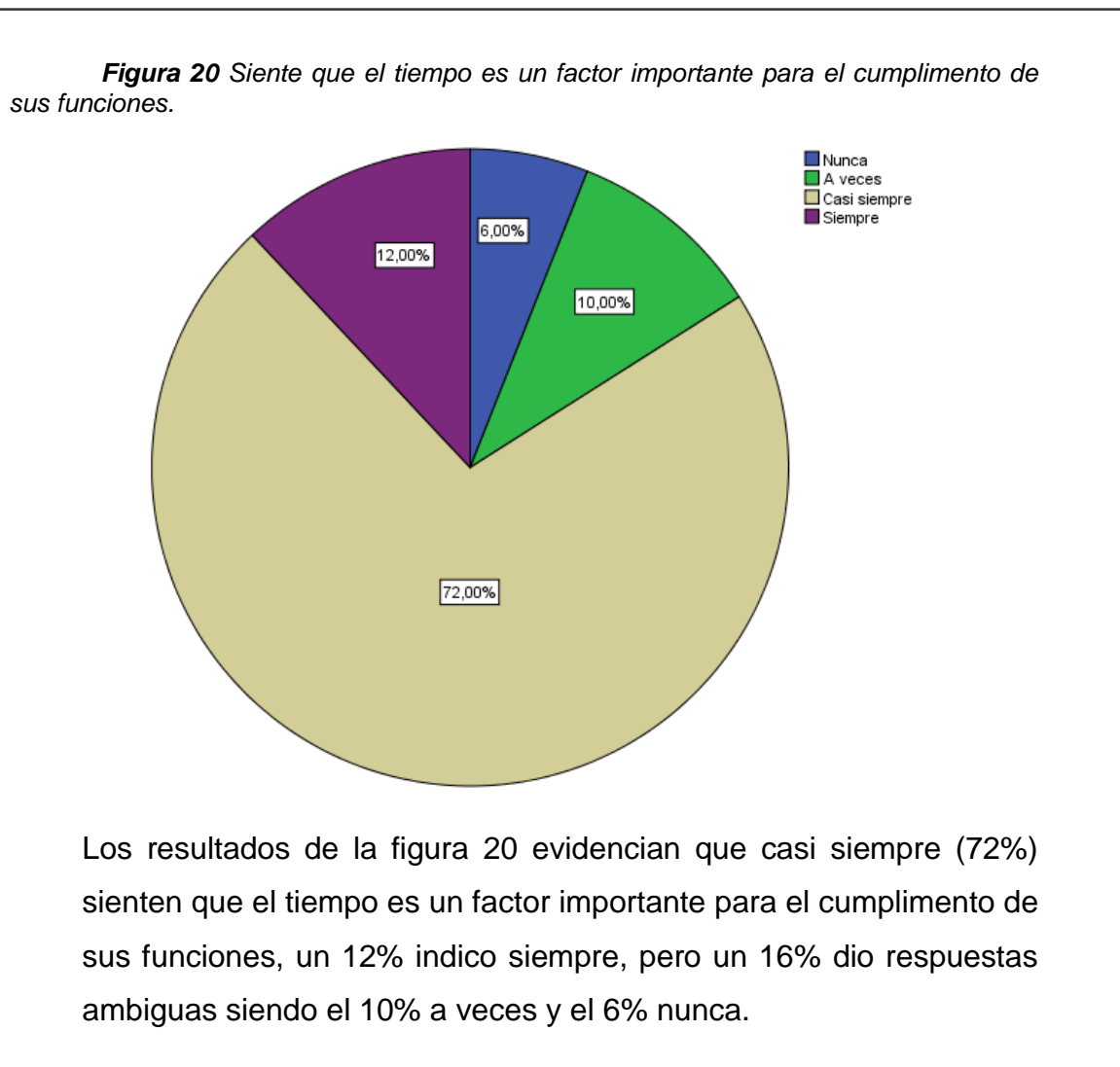


Fuente. Elaboración propia

Tabla 23.

Siente que el tiempo es un factor importante para el cumplimiento de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	A veces	36	72,0	72,0	88,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



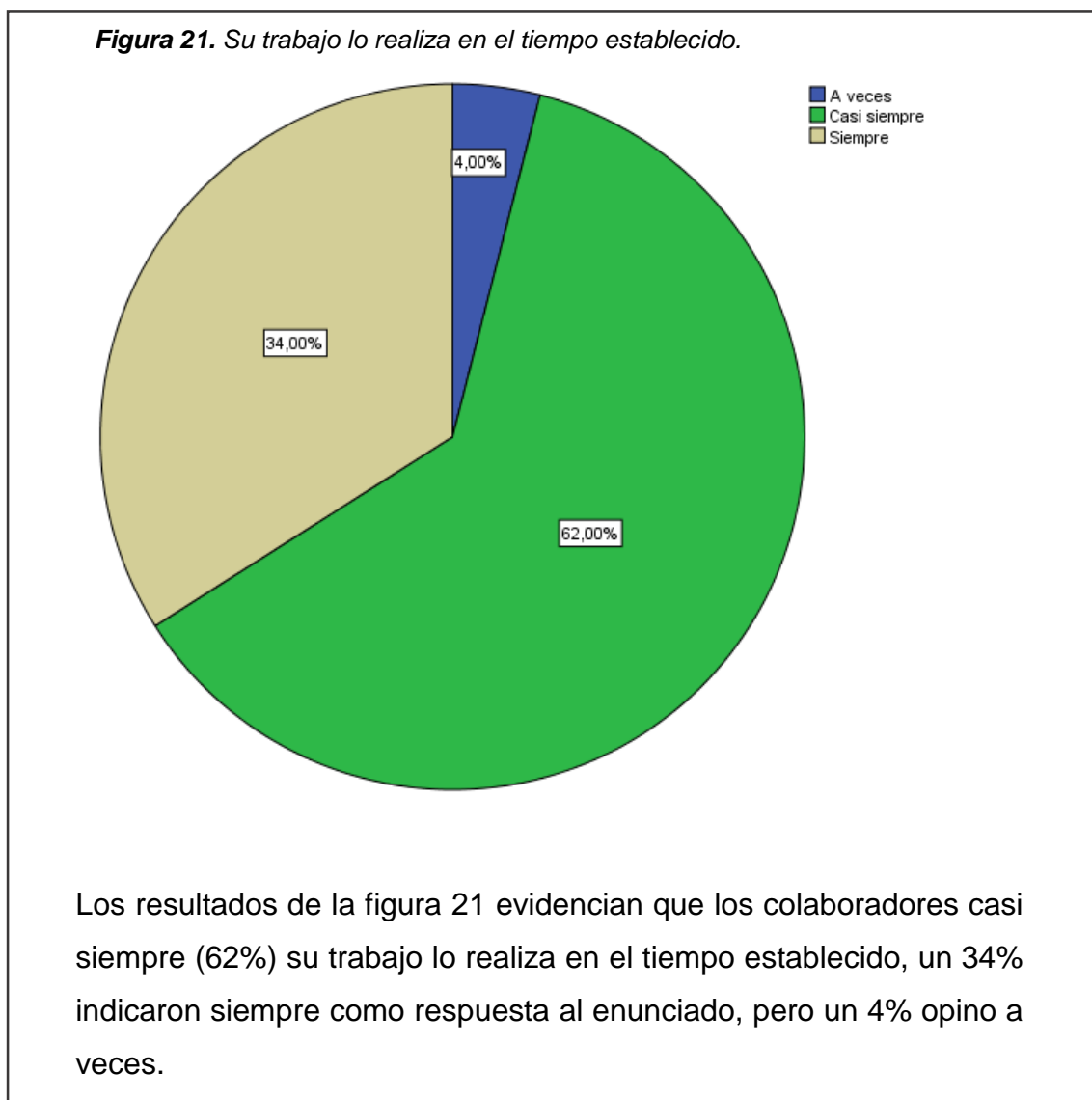
Fuente. *Elaboración propia*

Tabla 24.

Su trabajo lo realiza en el tiempo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	4,0	4,0	4,0
	Casi siempre	31	62,0	62,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



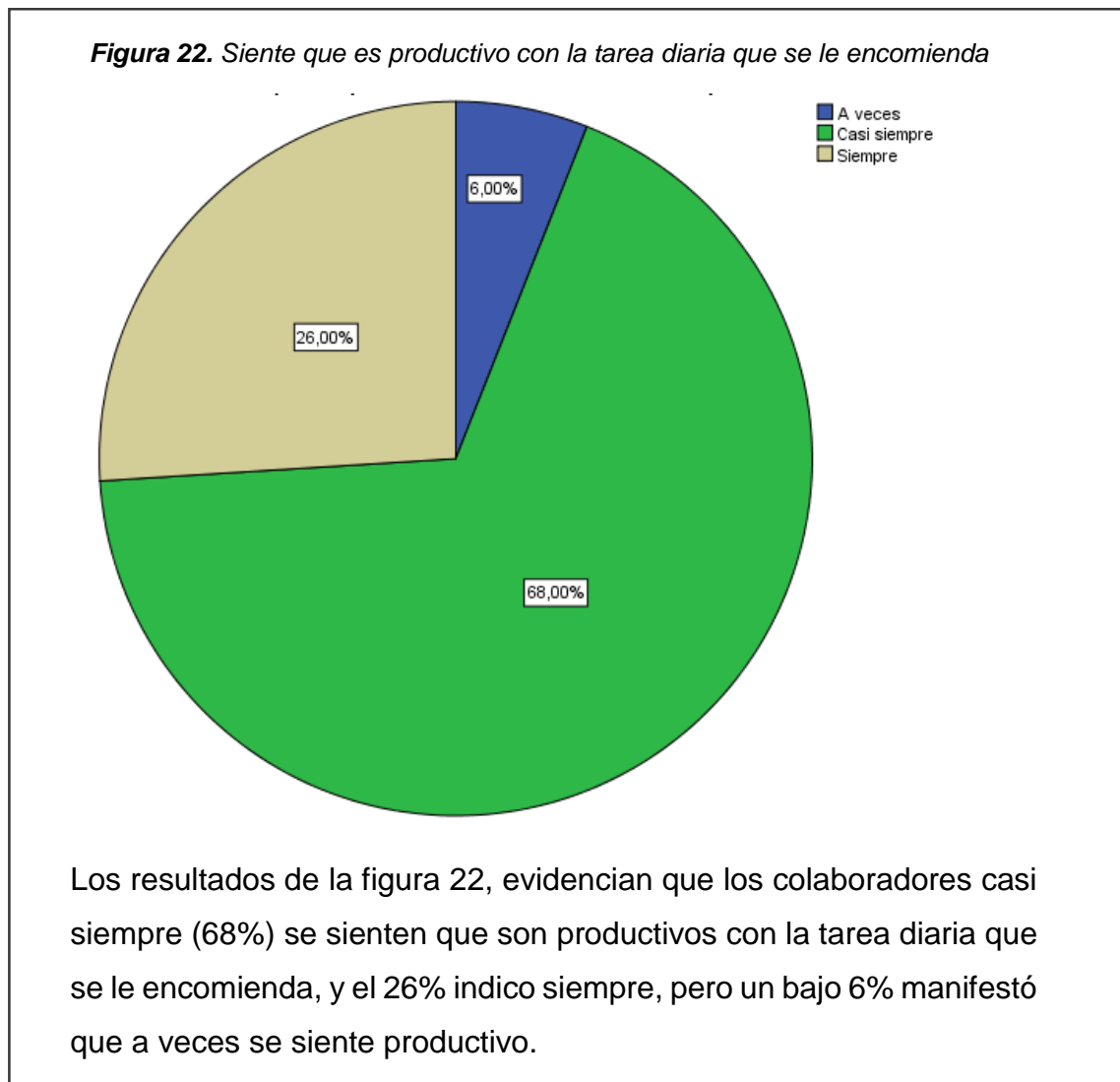
Fuente. Elaboración propia

Tabla 25.

Siente que es productivo con la tarea diaria que se le encomienda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,0	6,0	6,0
	Casi siempre	34	68,0	68,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



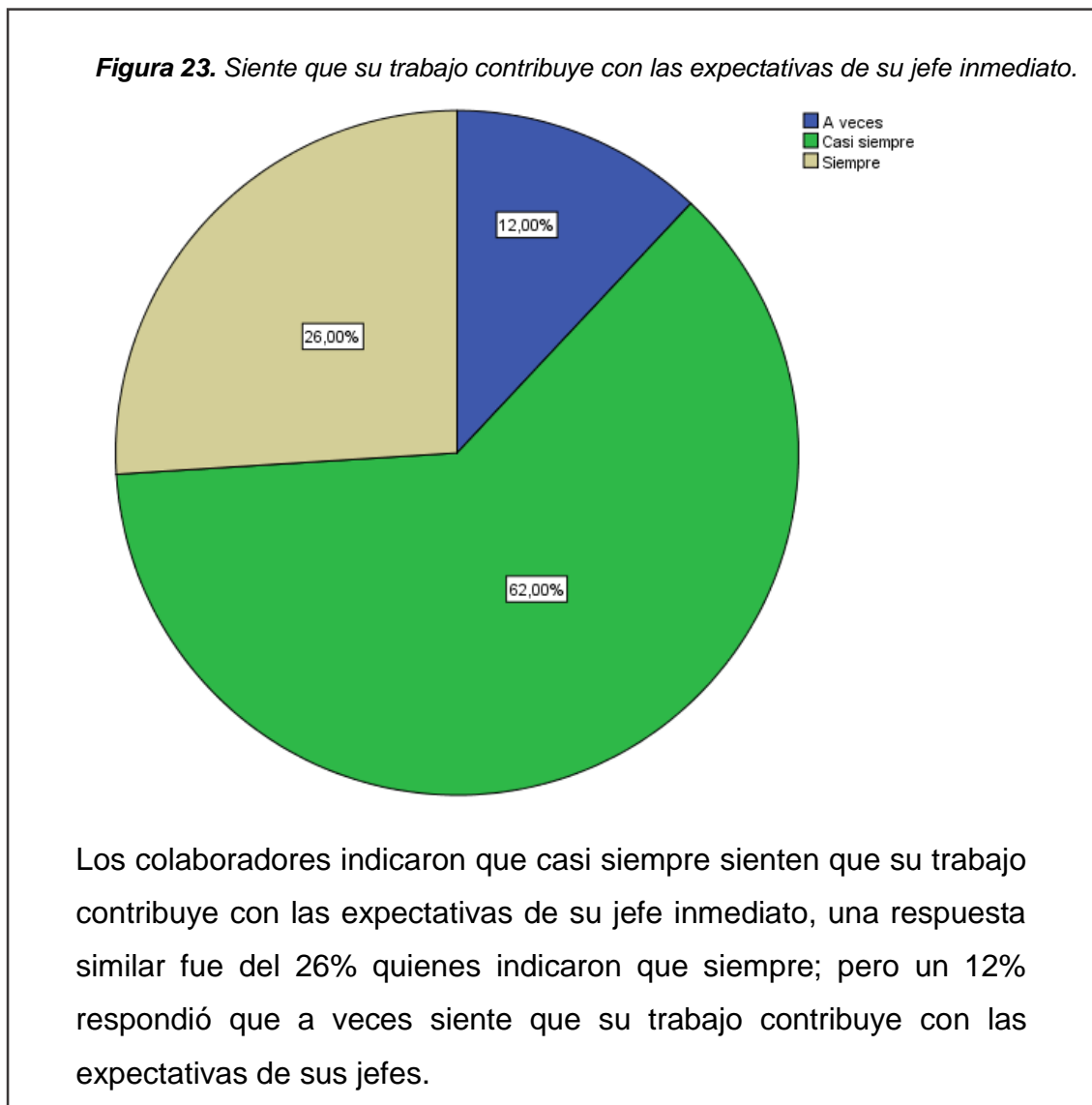
Fuente. Elaboración propia

Tabla 26.

Siente que su trabajo contribuye con las expectativas de su jefe inmediato.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	31	62,0	62,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



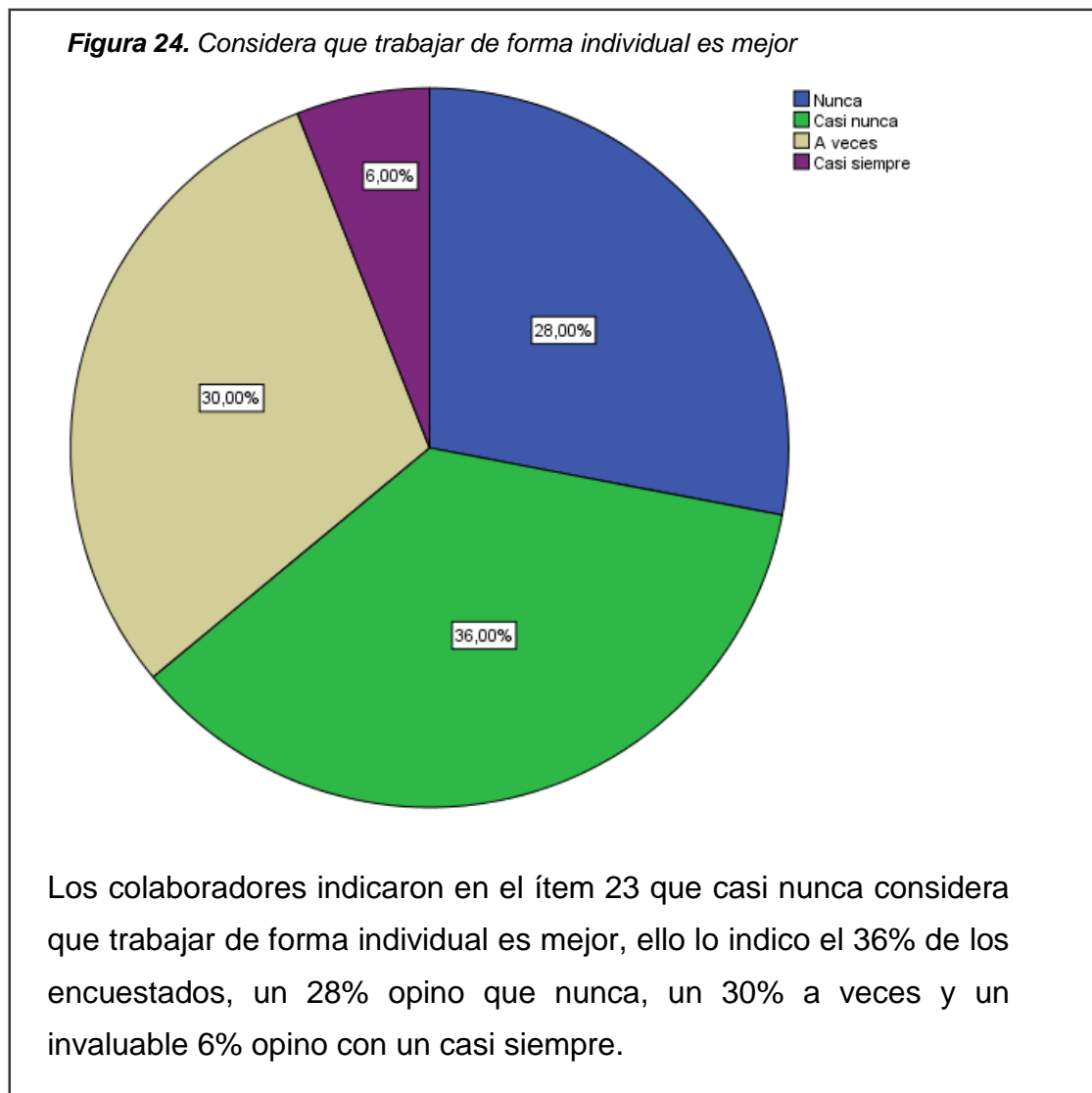
Fuente. Elaboración propia

Tabla 27.

Considera que trabajar de forma individual es mejor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	28,0	28,0	28,0
	Casi nunca	18	36,0	36,0	64,0
	A veces	15	30,0	30,0	94,0
	Casi siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



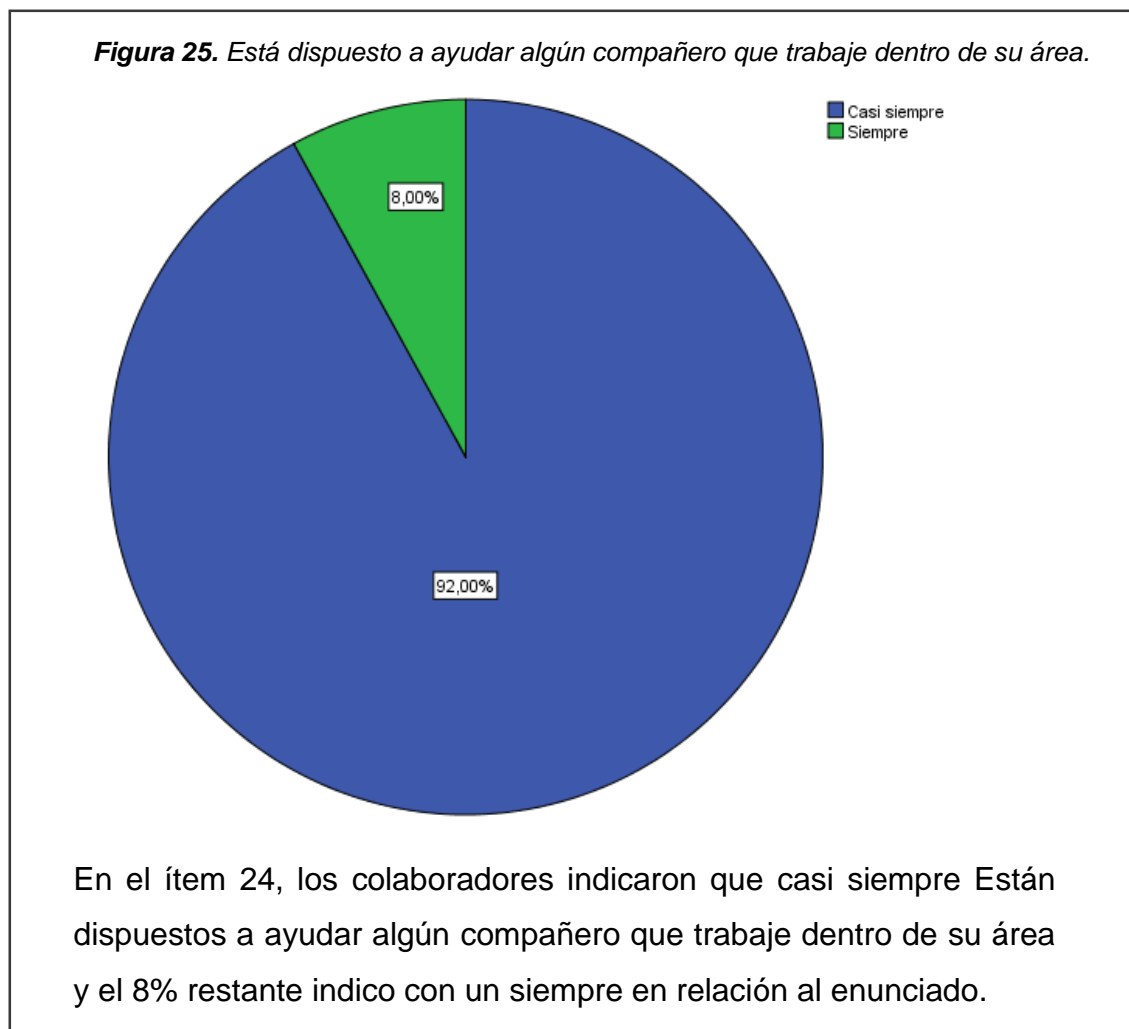
Fuente. Elaboración propia

Tabla 28.

Está dispuesto a ayudar algún compañero que trabaje dentro de su área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	46	92,0	92,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



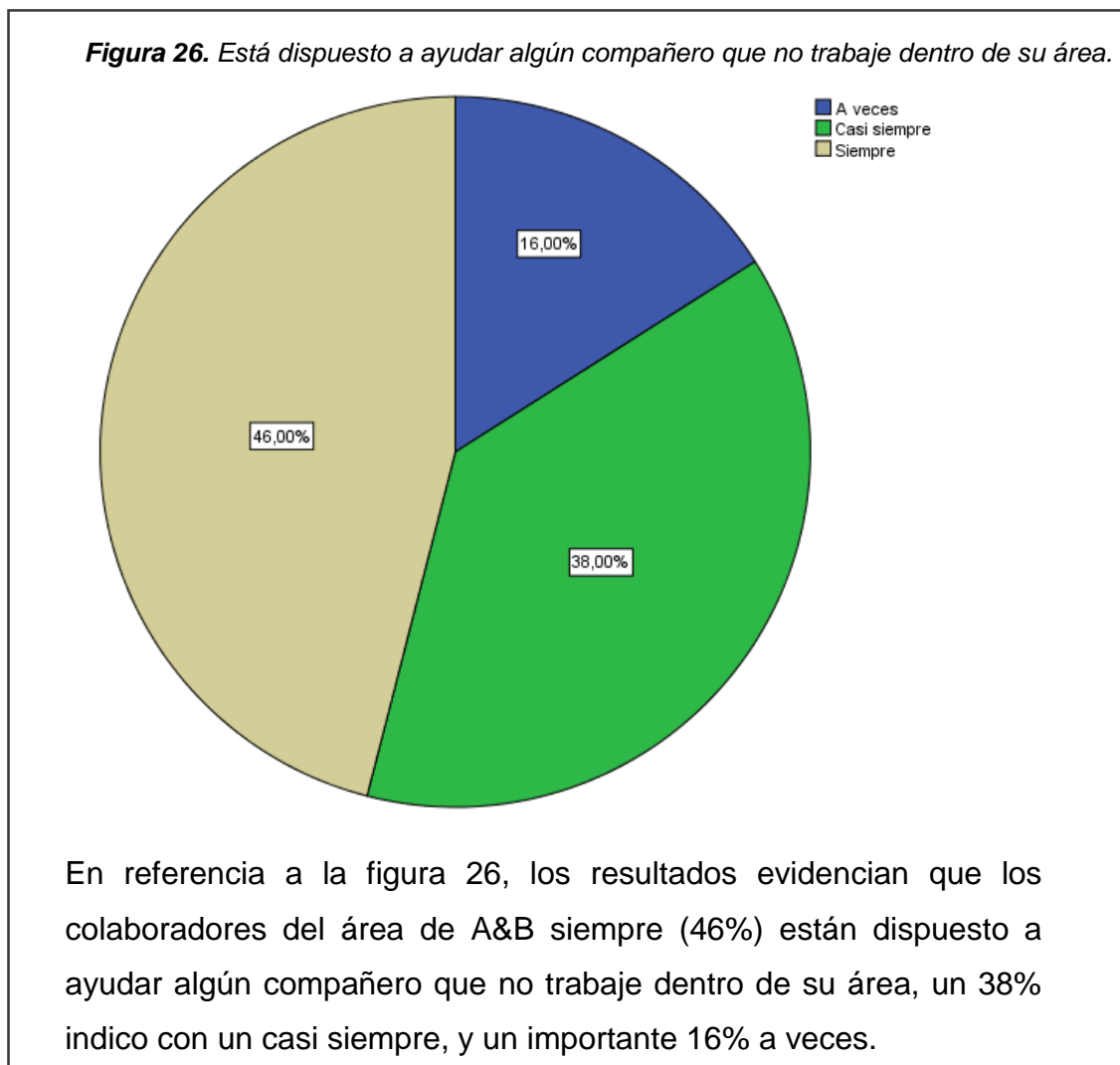
Fuente. Elaboración propia

Tabla 29.

Está dispuesto a ayudar algún compañero que no trabaje dentro de su área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	16,0	16,0	16,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	54,0
	Siempre	23	46,0	46,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



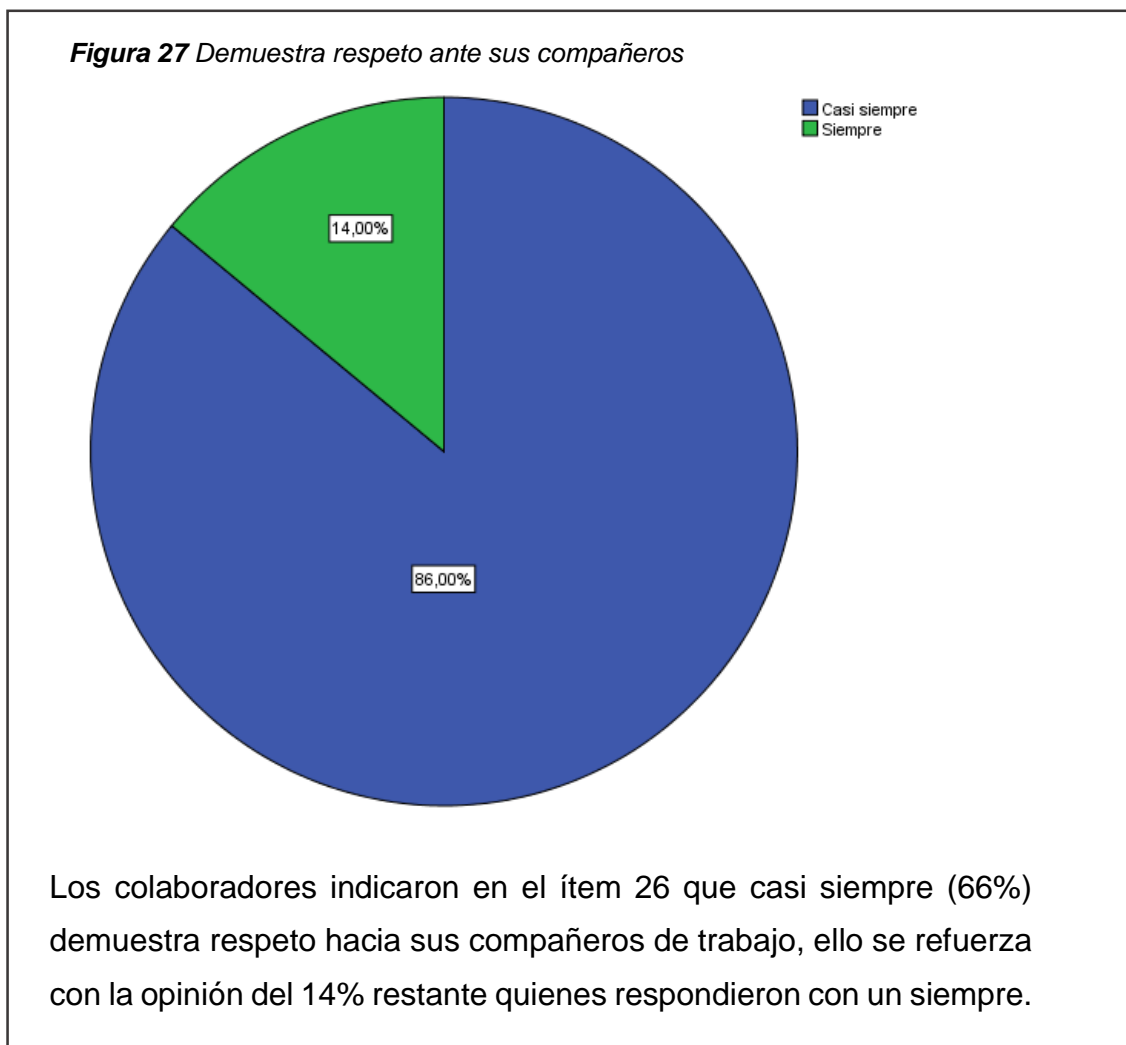
Fuente. Elaboración propia

Tabla 30.

Demuestra respeto ante sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	43	86,0	86,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. Elaboración propia

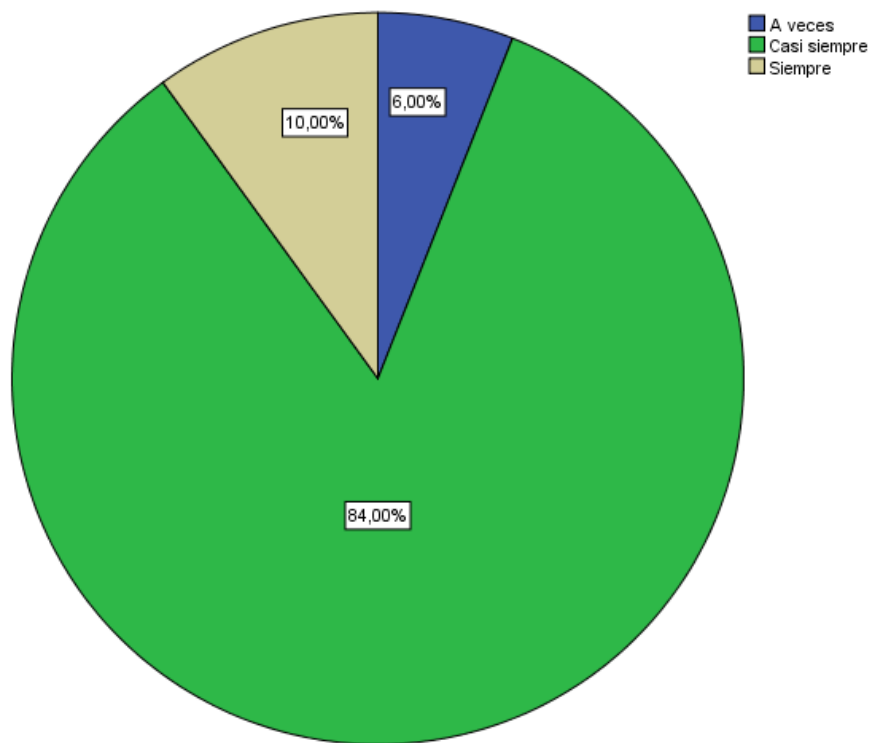
Tabla 31.

Demuestra respeto ante sus jefes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,0	6,0	6,0
	Casi siempre	42	84,0	84,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 28. *Demuestra respeto ante sus jefes*



Los resultados de la figura 28 demuestra que los colaboradores casi siempre (84%) demuestra un respeto ante sus jefes inmediatos y jefes de altos rangos, un 10% restante indicaron “siempre”, pero un bajo 6% dio como respuesta “a veces”.

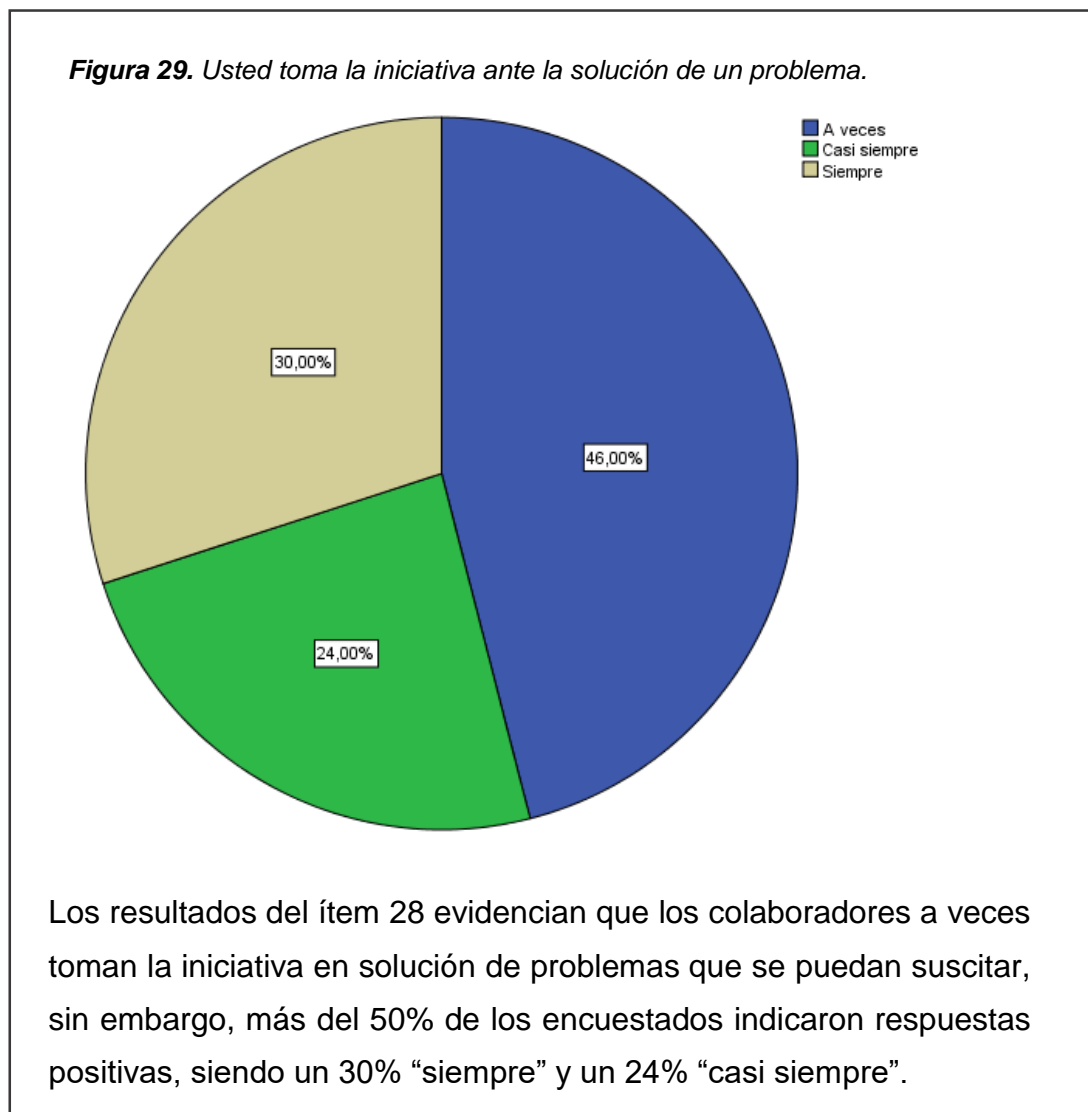
Fuente. Elaboración propia

Tabla 32.

Usted toma la iniciativa ante la solución de un problema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	46,0	46,0	46,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. Elaboración propia

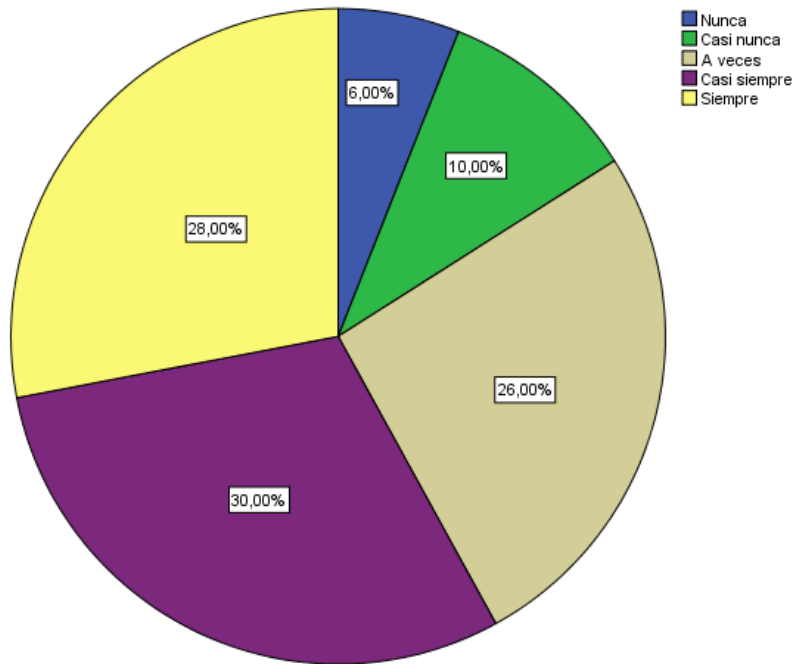
Tabla 33.

Usted promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	A veces	13	26,0	26,0	42,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 30. *Usted promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros.*



Los resultados del ítem 29 indican que los colaboradores del área de A&B casi siempre (30%) *promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros*, un 28% indicó que *siempre lo hacen*; pero un 26% dio como respuesta *a veces*, un 10% *casi nunca* y un 6% *nunca*, debido que muchos de ellos son nuevos en la empresa y otros rotan de área.

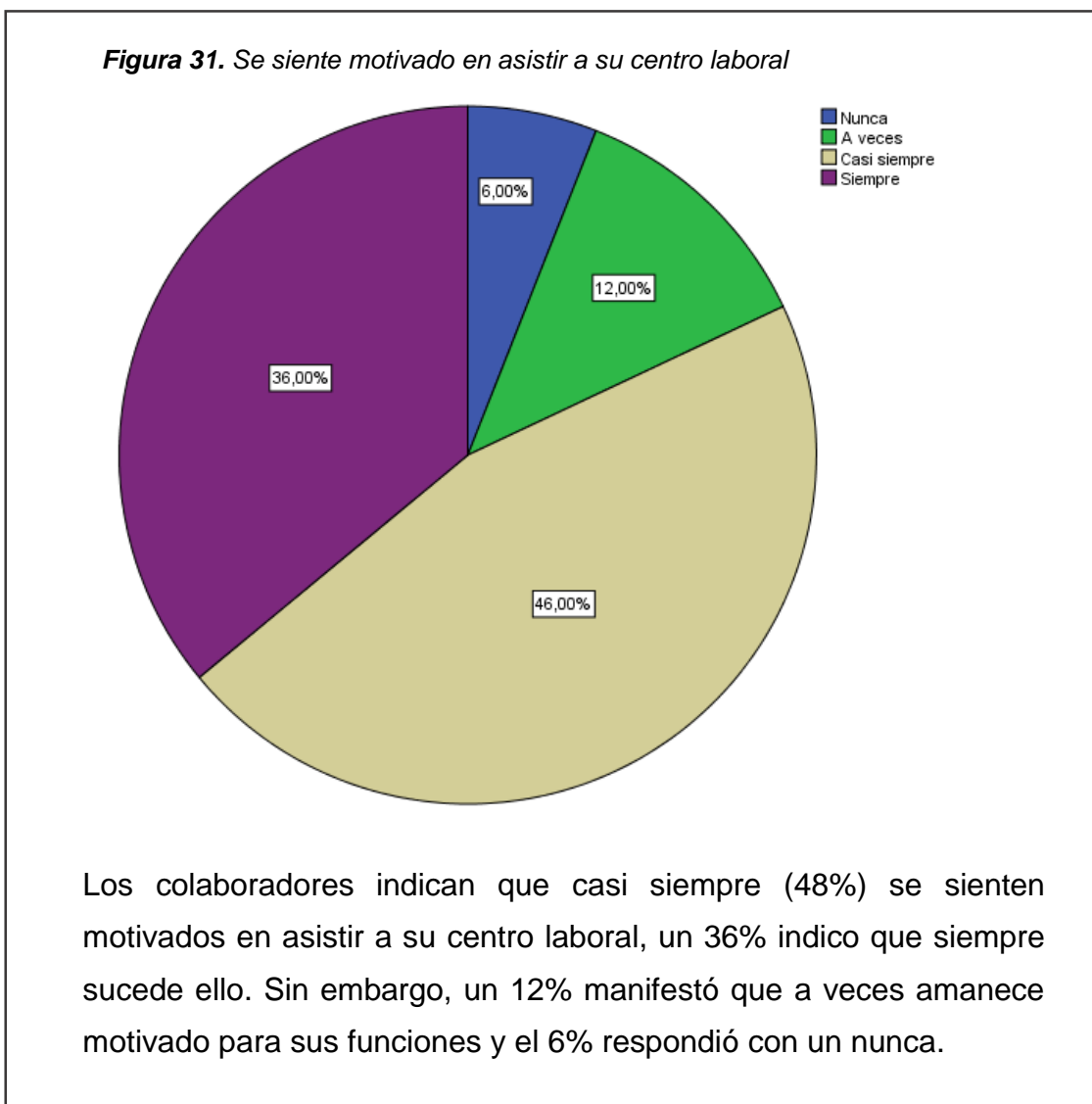
Fuente. *Elaboración propia*

Tabla 34.

Se siente motivado en asistir a su centro laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	6	12,0	12,0	18,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23



Fuente. Elaboración propia

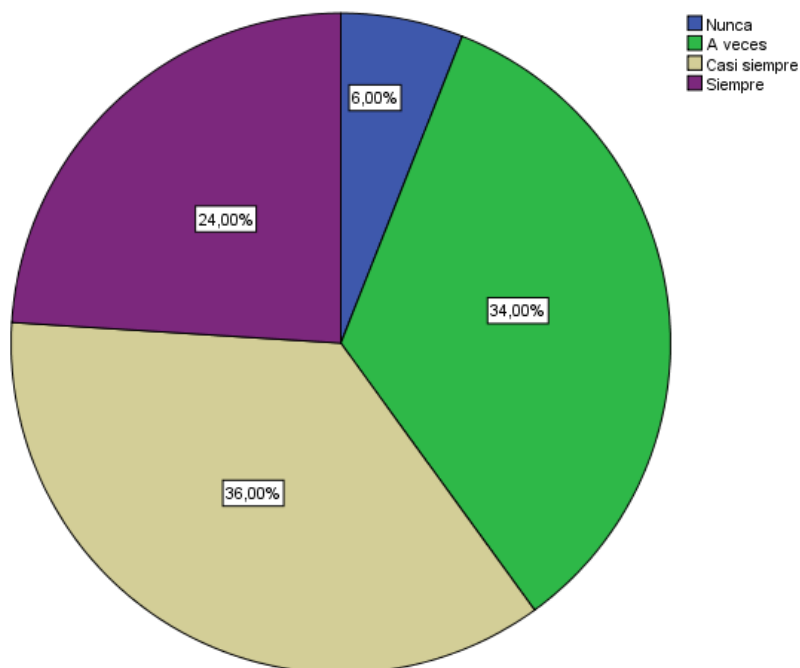
Tabla 35.

Existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	17	34,0	34,0	40,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

Figura 32. *Existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja.*



Los colaboradores indicaron que casi siempre (36%) existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja, un 24% siempre; pero un porcentaje importante indicó que a veces (34%) existe una buena motivación para sus labores, un 6% respondió con nunca.

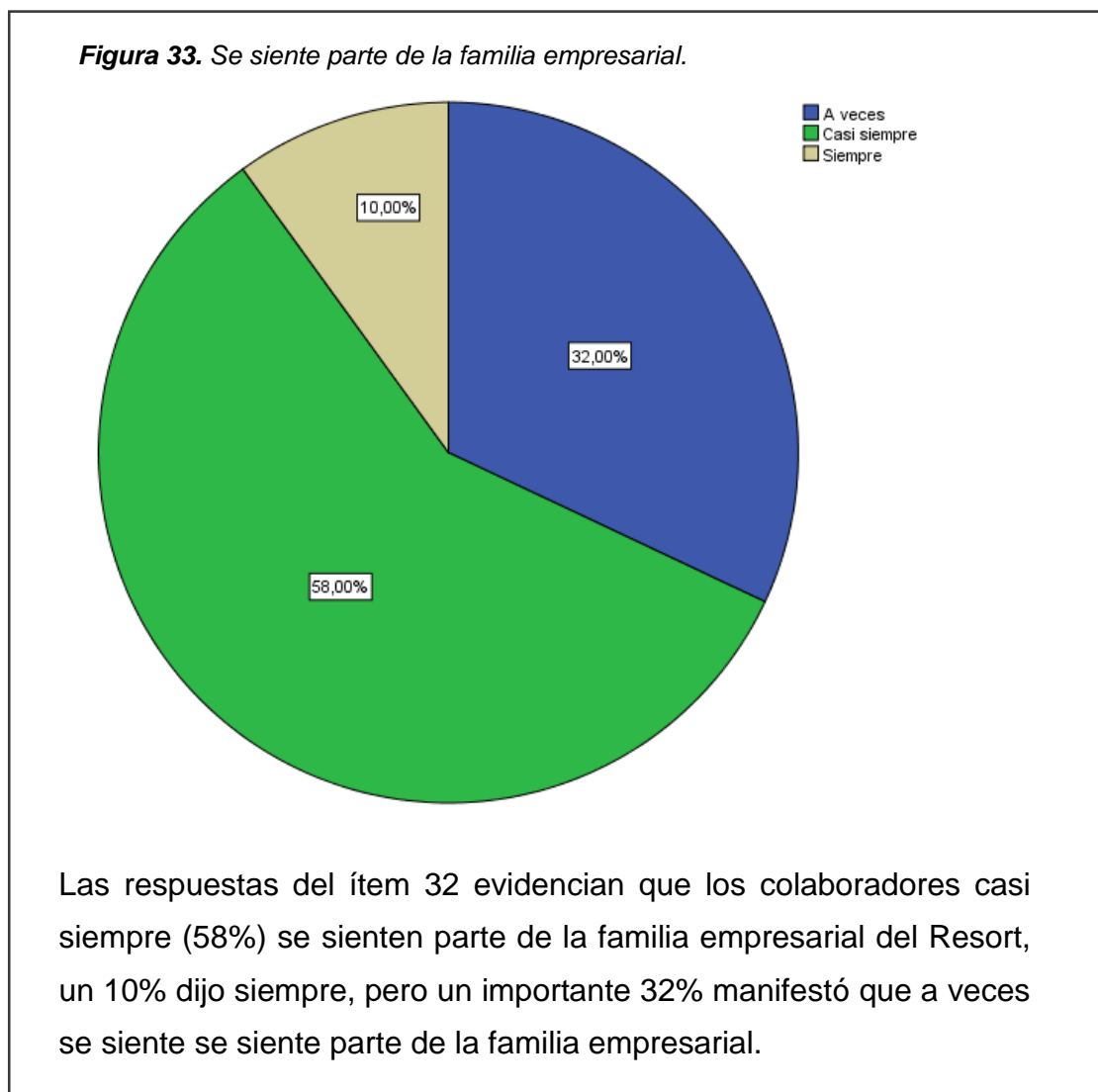
Fuente. Elaboración propia

Tabla 36.

Se siente parte de la familia empresarial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	32,0	32,0	32,0
	Casi siempre	29	58,0	58,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

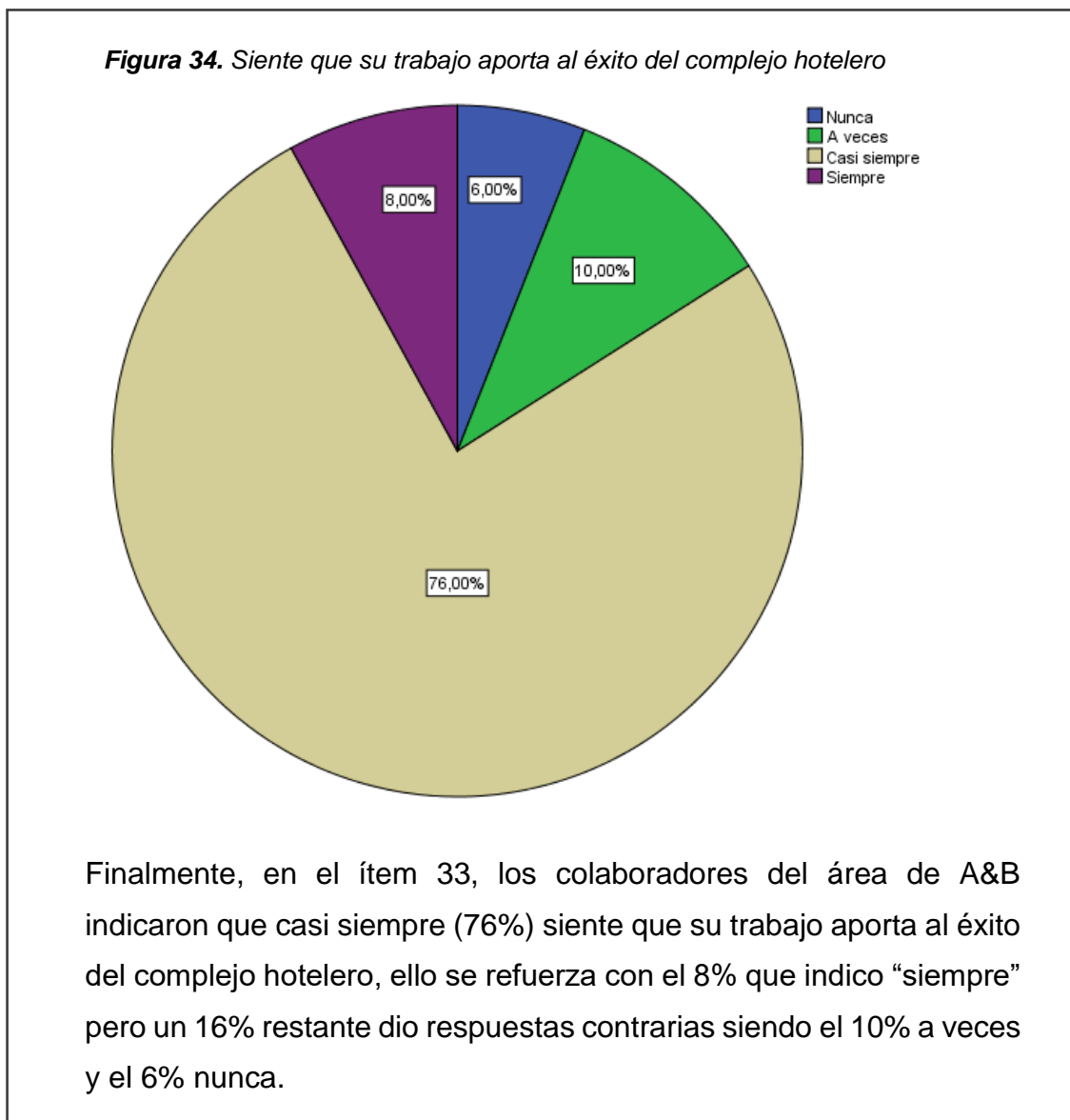


Fuente. *Elaboración propia*

Tabla 37. Siente que su trabajo aporta al éxito del complejo hotelero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	5	10,0	10,0	16,0
	Casi siempre	38	76,0	76,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Extraído del Software estadístico SPSS v 23

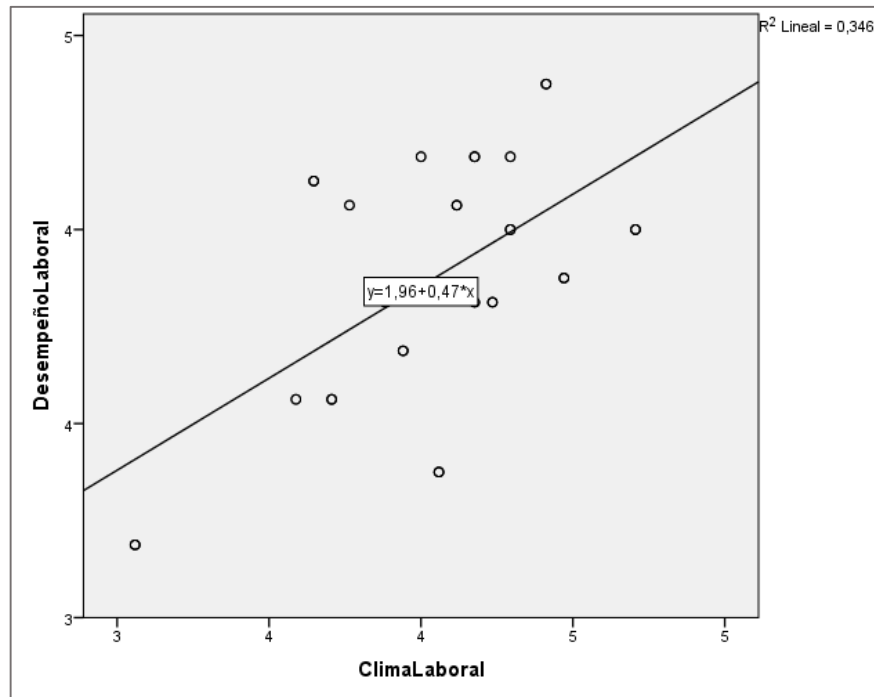


Fuente. Elaboración propia

Resultado por objetivos de investigación

Objetivo General. Determinar si el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Figura 35. Gráfico de dispersión- Nivel de influencia entre variables.



Fuente. Elaboración propia

Tabla 38. Nivel de influencia Variable 1 y variable 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,588 ^a	,346	,333	,253

a. Predictores: (Constante), MEDIAV1

Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la variable Independiente y variable dependiente es del 0.588, lo que indica que el Clima laboral influye de manera moderada en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “**H1**. El clima laboral influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE1. Determinar si la realización personal influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 39. Nivel de influencia Dimensión Realización Personal – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,169 ^a	,028	,008	,483

a. Predictores: (Constante), mediad1 (agrupado)

Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión realización personal y variable dependiente es del 0.169, lo que indica que la realización personal no influye significativamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna, siendo “H0. La realización personal no influye significativamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE2. Determinar si el involucramiento personal influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 40. Nivel de influencia Dimensión Involucramiento Personal – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,574 ^a	,375	,056	,471

a. Predictores: (Constante), mediaD2 (agrupado)

Fuente. Elaboración propia.

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión involucramiento personal y variable dependiente es del 0.574, lo que indica que la realización personal influye moderadamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “H1. El involucramiento personal influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE3. Determinar si la supervisión influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 41. Nivel de influencia Dimensión supervisión – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,455 ^a	,265	,045	,474

a. Predictores: (Constante), mediaD3 (agrupado)

Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión supervisión y variable dependiente es del 0.455, lo que indica que la supervisión influye moderadamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “**H1**. La supervisión influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE4. Determinar si la comunicación influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 42. Nivel de influencia Dimensión Comunicación – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,555 ^a	,565	,045	,474

a. Predictores: (Constante), mediaD4 (agrupado)

Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión comunicación y variable dependiente es del 0.555, lo que indica que la comunicación influye moderadamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “**H1**. La comunicación influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE5. Determinar si las condiciones laborales influyen en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 43. Nivel de influencia Dimensión Condiciones laborales – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,423 ^a	,179	,162	,444

a. Predictores: (Constante), mediaD5 (agrupado)

Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión condiciones laborales y variable dependiente es del 0.423, lo que indica que la condición laboral influye moderadamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “**H1**. Las condiciones laborales influyen moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

OE6. Determinar si la calidad de trabajo influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Tabla 44. Nivel de influencia Dimensión calidad de trabajo – Variable Desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,633 ^a	,418	-,003	,486

a. Predictores: (Constante), mediaD6 (agrupado)

Los resultados indican que el nivel de influencia entre la dimensión calidad de trabajo y variable dependiente es del 0.633, lo que indica que la calidad de trabajo influye moderadamente en el desempeño laboral, por ende, se toma en cuenta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, siendo “**H1**. La calidad de trabajo influye moderadamente en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

3.2. Discusión de resultados.

La discusión de resultados de la investigación se centra en tomar como primera instancia los resultados hallados a través de la aplicación del cuestionario y de los trabajos previos tomadas en la base teórica.

Los resultados obtenidos en la tabla 7 se evidencia que los colaboradores hacen referencia a que están de acuerdo (52%) con respecto a que existe una oportunidad de desarrollo personal en la empresa, asimismo en el ítem 2, los colaboradores indicaron que están de acuerdo (48%) con respecto a la oportunidad de crecimiento personal (*Ver tabla 8*), estos resultados se comparan con los resultados de la investigación de Olaya (2015), estudio realizado en el Área de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto Internacional de la ciudad de Chiclayo, donde se concluye que los colaboradores se sienten satisfechos con su alcance profesional y personal, además de llevar una buena relación con su jefe evaluador inmediato, lo que genera en ellos confianza en sus funciones, similar se tiene los resultados de la investigación de Clark (2018), hallándose que existe un alto desempeño laboral de colaborador por el crecimiento personal y profesional que se da en la empresa, y es la principal motivación de los trabajadores para seguir laborando en el negocio.

En la figura 6 se evidencia el resultado del ítem 5, donde se indica que el 58% de los colaboradores encuestados se sienten identificados con la empresa Hacienda Resort Guisado Portillo de Ica, de igual manera en la figura 7, los encuestados indicaron que están de acuerdo (54%) con referencia a que sus compañeros si se identifican con la empresa, ambos resultados se comparan con el estudio de Juárez (2019), investigación realizada en un restaurante El sabor del Paisa en Bogotá – Colombia, siendo la conclusión que sus colaboradores se sienten cómodos y felices de laborar en la empresa, sintiéndose parte de la familia e identificados con ella.

Los resultados de la tabla 14, que hacen referencia al ítem 8 se evidencia que los colaboradores están de acuerdo (58%) con respecto a la seguridad con la que desempeñan sus funciones, es decir el sentirse cómodo; este resultado se compara con el estudio de Morán (2015), trabajo realizado en el Hotel Santa Cruz Río Hondo de Zacapa, se evidencia que los colaboradores se sienten cómodos con

sus funciones y con las remuneraciones que la empresa les da por las funciones que ellos desempeñan.

Los resultados de la figura 31 evidencia que los colaboradores casi siempre (48%) están motivados en asistir a su centro laboral, de igual manera en la tabla 37 se evidencia que los encuestados casi siempre (36%) tienen una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área de Alimentos y Bebidas de la Casa Haciendo Guisado Portillo; estos resultados se comparan con el estudio de Chumpitaz (2018), investigación realizada en el Fundo Palmira que se encuentra ubicado en Lima, siendo los resultados que el clima laboral repercute de forma positiva en el servicio al cliente, lo que comprueba que una buena organización, motivación, capacitación y forma de trabajo son claves para un buen desempeño del colaborador.

3.3. Aporte científico.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA HACIENDA RESORT GUIZADO PORTILLO, ICA

i. Introducción.

La propuesta de mejora en para el área de Alimentos y bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica, es direccionada a la mejora del clima laboral y el desempeño del colaborador en dicha área, por ello se ha tomado en cuenta plantear estrategias que contribuirían en poder reforzar falencias halladas en el estudio previo realizado, asimismo se toma en cuenta líneas de acción para cada estrategia planteada, basándose en una secuencia administrativa (planificación, organización, ejecución y control), finalmente se presenta un presupuesto para la ejecución del plan de mejora, para que los administrativos puedan tomar en cuenta este aporte que busca el fortalecimiento de la empresa, en especial del área de Alimentos y Bebidas.

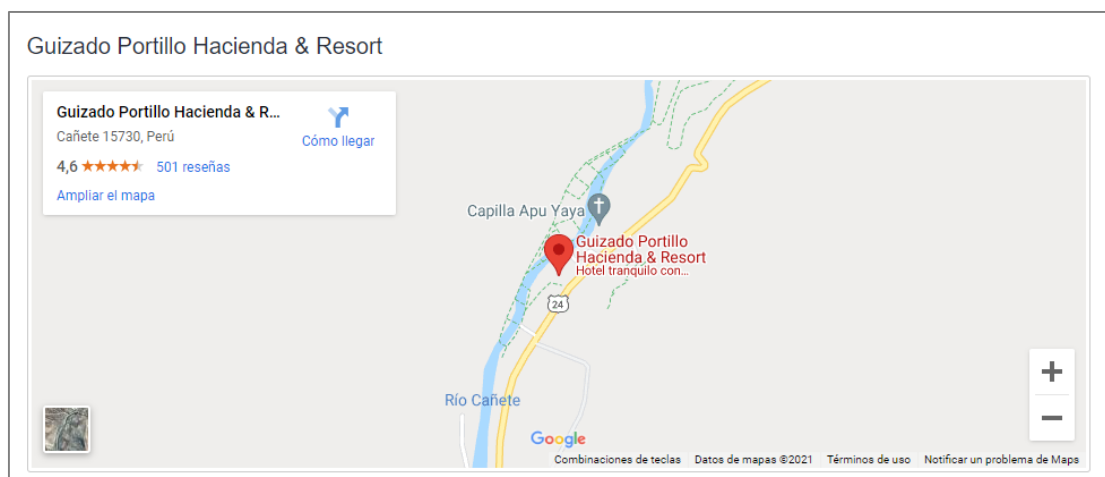
ii. Datos Generales de la empresa.

Rubro. Establecimiento de hospedaje.

Razón Social. Guizado Portillo Hacienda & Resort.

Ubicación. Carretera Cañete kilómetro 49.5, Pacarán – Ica.

Figura 36. Mapa de ubicación de Guizado Portillo Hacienda & Resort



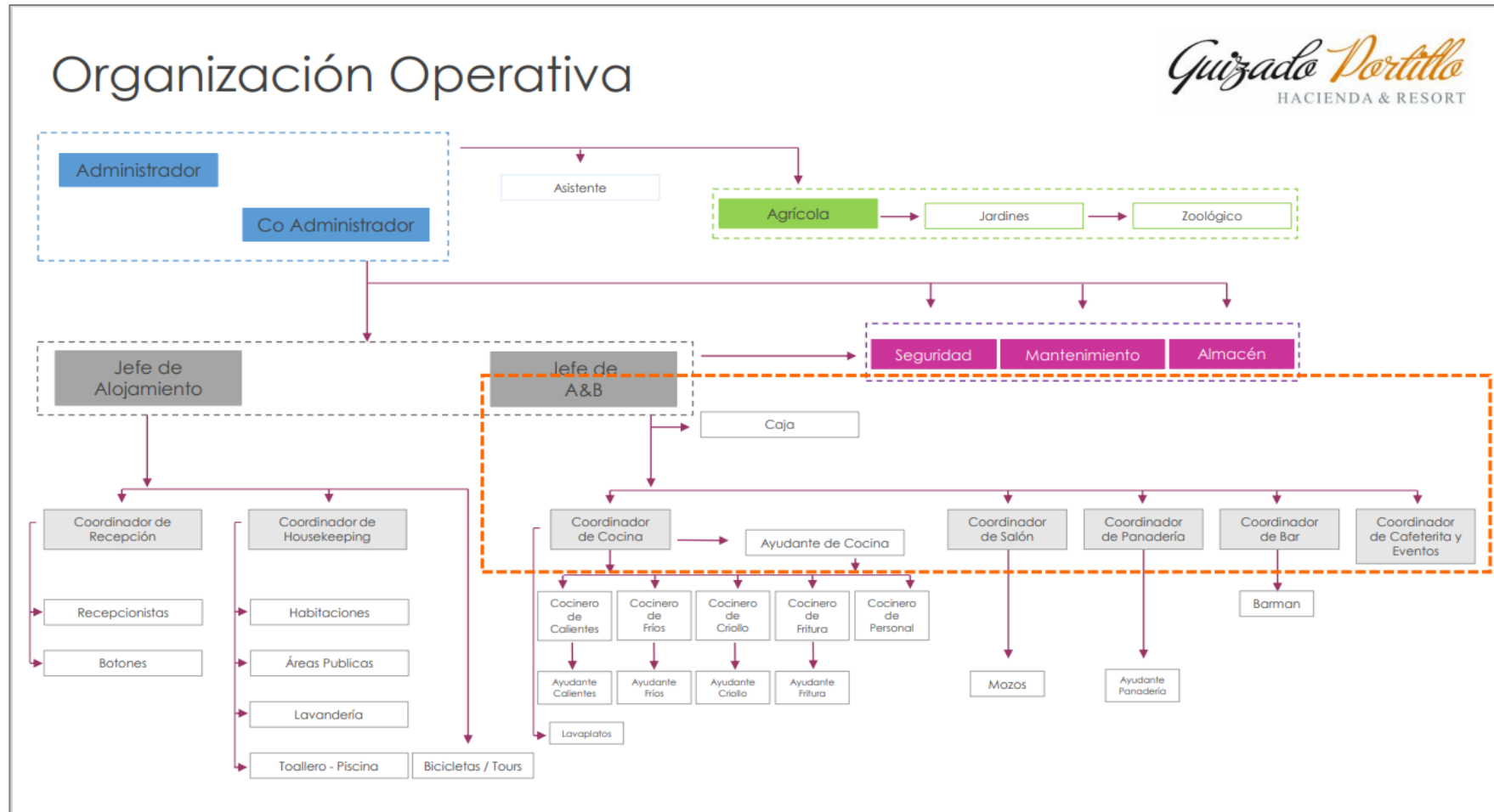
Nota. Página web Guizado Portillo Hacienda & Resort. (<https://www.quizadoportillo.com/hoteles/ubicacion/>)

Giro del negocio. Hotelería.

iii. Análisis del contexto.

Organigrama.

Figura 37. Organigrama de la Hacienda Resort Guisado Portillo



Nota. Página web Guisado Portillo Hacienda & Resort. (<https://www.guisadoportillo.com/hoteles/ubicacion/>)

Funciones y Responsabilidades del área de A&B.

- a. Es responsable del buen funcionamiento operativo del Salón, Cocina, Bar, Cafetería, Panadería y Eventos, a través de la enseñanza, aplicación y supervisión del servicio.
- b. Es el responsable que se cumpla y ejecute todos lo que representa higiene y desinfección de cada área a su cargo.
- c. Es responsable de la entrega a cada coordinador del check list, (formato de inspección que permite verificar minuciosamente los puntos de limpieza, mantenimiento, armado del salón, distribución del personal, especialidades del día, para comenzar el servicio en óptimas condiciones). Además, es una herramienta que permite una mejor planificación e identificación de los temas pendientes en cada turno.
- d. Envía a la Administración con copia a Gerencia su reporte diario, indicando, la venta bruta, pax del día, ocurrencias en el servicio, promociones (si las tienen), personal que laboró en el día, auditoria del día, etc. (Minuta)
- e. Realizará un presupuesto anual, se reunirá con sus coordinadores y realizará un plan de trabajo anual el cual contenga: compras, utensilios, maquinaria necesaria, mantenimiento, saneamiento, inventarios.
- f. Responsable de la verificación de reservas diaria, la cual deberá ser solicitada a primera hora a Recepción. Revisar las especificaciones de clientes exclusivos o frecuentes.
- g. Debe de indicarle al personal a su cargo que cualquier observación en la limpieza o mantenimientos a realizar, debe ser informado al cierre de la operación, como por ejemplo (algún agujero en techo o una pata rota de una mesa), así como realizar un plan de acción para la mejora de Bioseguridad de toda su área.
- h. Contar con un Game Plane (formato de ubicación de mesas) para cuando se tengan armados diferentes en salón tanto para reservas grandes como eventos.
- i. Contar con un cuaderno de reservas en salón el cual contiene; nombre del huésped que realizo la reserva, la hora en que llegan, lo que tienen

incluido, el número de comensales y si requieren alguna atención especial.

- j. Realiza los formatos de pedido almacén en el cual tendremos que encontrar: fecha y hora, artículo que solicitan con peso y/o cantidad exacto, área que lo solicita con firma del Coordinador y Jefe de A&B.
- k. Revisar con la cajera que todas las cuentas que se hayan abierto durante el servicio estén debidamente cerradas y el informe de los extras enviado a Administración con copia a Gerencia.
- l. Verificar los inventarios semanales de vajilla, cristalería y cubertería realizado por cada coordinador de área, de manera que en cada uno de las áreas cuente con el stock ideal, necesario para atender el servicio, el inventario se desarrolla de acuerdo al stock obtenido del sistema.
- m. Si tienen algún grupo grande, debe verificar el armado de las mesas con el Coordinador de Salón, asimismo debe coordinar con la cocina la orden de comidas y con bar las bebidas, ya que generalmente pre-establecen su pedido al momento de la reserva.
- n. Incentiva la venta sugestiva de sus áreas

Análisis DAFO del área A&B.

Tabla 45.

DAFO del área A&B.

	Fortalezas	Oportunidades	
Análisis Interno	<p>F1. Área general que cuenta con un espacio acondicionado: Cocina, bar, pastelería y discoteca.</p> <p>F2. Capacitación constante del personal en temas de técnicas de atención, técnicas de restauración entre otros temas.</p> <p>F3. Variedad en el menú que se ofrece: desayuno, almuerzo y cena.</p> <p>F4. Existencia de platos típicos del norte y centro del país.</p>	<p>O1. El sello Safe Travels, lo que indica que Ica, Nazca y paracas son destinos seguros para viajar y que cumplen con las condiciones y protocolos establecidos por la pandemia Covid19 (21 de junio de 2021).</p> <p>O2. El crecimiento del flujo turístico tras la reactivación del turismo en el Perú.</p> <p>O3. Las campañas de vacunación a nivel internacional y nacional, lo que permite que los viajes se tornen más seguros.</p>	Análisis externo

F5. Ubicación estratégica de la discoteca, teniendo como parte del atractivo la piscina.

F6. El arrea cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)

F6. Las preparaciones de los alimentos pueden ser vistos por los clientes. Existe una cocina tipo americana con vista al comedor.

Debilidades

D1. Existe una alta rotación del personal del área de A&B.

D2. Falta de equipos y utensilios adicionales en el área de cocina.

D3. Existe un mobiliario en la sala de comedor que debe ser renovado.

D4. Existencia de un alto porcentaje de Personal que hace practicas pre profesionales en el área.

D5. No existencia de supervisión en los almacenes, debido que están mal organizados.

D6. Software Inforest, que solo es utilizado para la Caja, no para costos.

Amenazas

A1. Tercera Ola de la Pandemia Covid19, que afecta a la actividad turística y genera una desactivación de la misma.

A2. Fenómeno natural (lluvias torrenciales) que produzcan el desborde del río que colinda con el resort.

A3. Paros y/o huelgas que impidan el acceso hacia el Resort, por ser un establecimiento cercano a la carretera principal que se dirige a Ica.

Fuente. Elaboración propia.

iv. Denominación.

Plan de Mejora para el área de Alimentos & bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica

v. Objetivos.

General.

Proponer un plan de mejora para el área de Alimentos & bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica.

Específicos.

Diseñar estrategias para mejorar el clima laboral en el área de A&B de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica.

Diseñar estrategias para mejorar el desempeño del colaborador en el área de A&B de la Hacienda Resort Guisado Portillo de Ica.

vi. Desarrollo de la propuesta.

Tabla 46.

Objetivos y estrategias.

Objetivo	Estrategia
OE1. Diseñar estrategias para mejorar el clima laboral en el área de A&B de la Hacienda Resort Guisado Portillo de Ica	EOE1.1. Establecer un programa de formación continua, para reforzar el desarrollo personal del colaborador.
	EOE1.2. Establecer la metodología “ <i>Getting Thing Done</i> ” para mejorar la productividad del colaborador.
	EOE1.3. Establecer un cronograma de supervisión del área de A&B direccionado al personal.
	EOE1.4. Establecer reuniones permanentes con los colaboradores para identificación de problemas durante el desarrollo de funciones.
OE2. Diseñar estrategias para mejorar el desempeño del colaborador en el área de A&B de la Hacienda Resort Guisado Portillo de Ica.	EOE2.1. Crear un programa de Motivación Personal para los colaboradores.
	EOE2.2. Generar actividades integradoras entre los colaboradores y administrativos.
	EOE2.3. Crear el Programa Soy Guisado

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 47.

Objetivos y líneas de acción.

Estrategia	Línea de acción
EOE1.1. Establecer un programa de formación continua, para reforzar el desarrollo personal del colaborador.	LAEOE1.1.1. Taller de Habilidades blandas, contribuye a la mejora del desarrollo personal del colaborador del área de A&B.
	LAEOE1.1.2. Taller de Resiliencia, lo que permitirá a que el colaborador del área de A&B. pueda tomar los problemas personales como incentivo a la mejora continua.

EOE1.2. Establecer la metodología “*Getting Thing Done*” para mejorar la productividad del colaborador.

EOE1.3. Establecer un cronograma de supervisión del área de A&B direccionado al personal.

EOE1.4. Establecer reuniones permanentes con los colaboradores para identificación de problemas durante el desarrollo de funciones.

EOE2.1. Crear un programa de Motivación Personal para los colaboradores.

EOE2.2. Generar actividades integradoras entre los colaboradores y administrativos.

LAEOE1.1.3. Taller de Manejo de Emociones direccionada a los colaboradores y administrativos en general, este taller permite mejorar las interrelaciones personales y la convivencia con el equipo de trabajo.

LAEOE1.2.1. Generar equipos de trabajo jefe – operador, para que el operador pueda ser capacitado durante el desarrollo de la función de la supervisión, y mejorar la comunicación entre ambos.

LAEOE1.2.2. Aplicar la metodología Recopilar – procesar – organizar – revisar; esta metodología permite establecer las tareas de acción inmediata y proyectiva; en tiempos cortos y delegando funciones, organizándose en fecha/hora/tiempo para que sean ejecutadas, finalmente si las tareas no se llegasen a cumplir al 100% poder reubicar la fecha o la hora establecida.

LAEOE1.3.1. Generar equipos de trabajo rotativos de jefes y operarios en áreas de almacén.

LAEOE1.3.2. Generar un documento en ofimática para el control especificado de las gamas y líneas de productos que contiene dicha área.

LAEOE1.4.1. Establecer reuniones de Focus Group administrativos y operarios para la detección de problemas durante el desempeño de las funciones.

LAEOE1.4.2. Establecer reuniones para generar modelos de Design Thinking para la búsqueda de problemas hallados.

LAEOE2.1.1. Establecer el programa motivacional destinado a otorgar una beca o media beca para cursos especializados en institutos o universidades aliadas para el colaborador del mes.

LAEOE2.1.2. Establecer un concurso para puestos permanentes en la empresa, y así evitar la alta rotación del personal, debido que genera inexperiencia en el servicio.

LAEOE2.1.3. Establecer un calendario festivo de onomásticos.

LAEOE2.2.1. Establecer un calendario anual con fechas de reuniones extraoficiales para afianzar los vínculos de amistad.

LAEOE2.2.2. Generar actividades integradoras como campeonatos deportivos y/o cenas familiares.

EOE2.3. Crear el Programa SoyGuisaldo

LAEOE2.3.2. Crear el día HRGuisaldo, en el cual el colaborador se colocará un polo de la empresa y podrá ser un huésped y disfrutar de las instalaciones del hotel por un día. El colaborador deberá haber demostrado el crecimiento en su productividad, gracias a la metodología GTD.

Fuente. Elaboración propia.

vii. Presupuesto

Tabla 48.

Presupuesto por línea de acción.

Línea de acción	Presupuesto Anual
LAEOE1.1.1. Taller de Habilidades blandas direccionada a los colaboradores.	S/ 1,000.00 (Honorarios Capacitador)
LAEOE1.1.2. Taller de Resiliencia direccionada a los colaboradores.	S/ 1,000.00 (Honorarios Capacitador)
LAEOE1.1.3. Taller de Manejo de Emociones direccionada a los colaboradores	S/ 1,000.00 (Honorarios Capacitador)
LAEOE1.2.1. Generar equipos de trabajo jefe – operador.	S/0.00
LAEOE1.2.2. Aplicar la metodología Recopilar – procesar – organizar – revisar.	S/ 0.00
LAEOE1.3.1. Generar equipos de trabajo rotativos de jefes y operarios en áreas de almacén.	S/ 0.00
LAEOE1.3.2. Generar un documento en ofimática para el control especificado de las gamas y líneas de productos que contiene dicha área.	S/ 0.00
LAEOE1.4.1. Establecer reuniones de Focus Group administrativos y operarios para la detección de problemas durante el desempeño de las funciones.	S/ 500.00 (Refrigerios)
LAEOE1.4.2. Establecer reuniones para generar modelos de Desing Thinking para la búsqueda de problemas hallados.	S/ 500.00 (Refrigerios)

LAEOE2.1.1. Establecer el programa motivacional destinado a otorgar una beca o media beca para cursos especializados en institutos o universidades aliadas para el colaborador del mes.	S/3,500.00 (Costo de Curso)
LAEOE2.1.2. Establecer un concurso para puestos permanentes en la empresa, y así evitar la alta rotación del personal, debido que genera inexperiencia en el servicio.	S/ 0.00
LAEOE2.1.3. Establecer un calendario festivo de onomásticos.	S/ 0.00
LAEOE2.2.1. Establecer un calendario anual con fechas de reuniones extraoficiales para afianzar los vínculos de amistad.	S/ 0.00
LAEOE2.2.2. Generar actividades integradoras como campeonatos deportivos y/o cenas familiares.	S/ 6,000.00 (Premios, refrigerios, artistas invitados)
LAEOE2.3.2. Crear el día HRGuisaldo, en el cual el colaborador se colocará un polo de la empresa y podrá ser un huésped y disfrutar de las instalaciones del hotel por un día. El colaborador deberá haber demostrado el crecimiento en su productividad, gracias a la metodología GTD.	S/ 700.00 (Costo de alimentación y hospedaje)
TOTAL	S/ 14,200.00

Fuente. Elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se determinó el nivel de influencia entre la variable independiente “Clima laboral” y la variable dependiente “Desempeño del colaborador” siendo el nivel de influencia Rho de 0.588, se llega a concluir que el clima laboral si influye en el desempeño del colaborador *en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo*, pero no de manera significativa sino de manera moderada.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión realización personal y variable dependiente, siendo el nivel de influencia Rho 0.169, lo que significa que la realización personal no influye en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021”.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión involucramiento personal y la variable dependiente desempeño laboral, obteniéndose como nivel de significancia Rho de 0.574, se concluye que el involucramiento del personal influye de manera moderada en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión supervisión y la variable dependiente desempeño laboral, obteniéndose como nivel de significancia Rho de 0.455, se concluye que la supervisión influye de manera moderada en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión comunicación y la variable dependiente desempeño laboral, obteniéndose como nivel de significancia Rho de 0.555, se concluye que la comunicación influye de manera moderada en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión condiciones laborales y la variable dependiente desempeño laboral, obteniéndose como nivel de significancia Rho de 0.423, se concluye que las condiciones laborales influyen de manera moderada en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

Se determinó el nivel de influencia entre la dimensión calidad de trabajo y la variable dependiente desempeño laboral, obteniéndose como nivel de significancia Rho de 0.633, se concluye que la calidad de trabajo influye de manera moderada en el desempeño del colaborador del área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021.

4.2. Recomendaciones.

A los administrativos de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica, aplicar encuestas de satisfacción a sus colaboradores de forma periódica (6 meses), para identificar falencias que puedan ser resultas con estrategias de mejora o un plan operativo.

A los administrativos de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica generar alianzas estratégicas con universidades e institutos con carreras de turismo y administración, para la realización de capacitaciones a su personal de las diferentes áreas del establecimiento de hospedaje.

A los administrativos de la Hacienda Resort Guizado Portillo de Ica, crear incentivos a los colaboradores, como trabajador del mes y ser acreedor de oportunidades de estudio con universidades e institutos con los cuales se generen convenios.

REFERENCIAS

- Asto Quispe, J. D. (2017). *Análisis Del Clima Organizacional De Los Colaboradores Del Hotel Habitat En El Distrito De Miraflores En El Año 2017* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo – Lima]. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6993>
- Calle Iguíñez, M., Lazo Serrano, A. y Granados Maguiño, M. (2014). *Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel*. Editorial UTMACH. Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chumpitaz Bardales, L. M. (2018). *Clima organizacional y servicio al cliente en el restaurante Campestre El Fundo Palmira, 2018* [Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez – Lima]. Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3163/TEISIS%20CLIMA%20ORGANOZACIONAL%20Y%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20CHUMPITAZ%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clark Mendivil, Y (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur De Sonora* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. México. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Cóndor Pareja, O. B. (2018). *Desempeño laboral y la calidad total de servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo – Lima] Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46553>
- Fiestas Orrillo, A. J. y Roncal Gee, P. (2020). *Clima organizacional en la empresa Costa del SolWyndham Piura* [Tesis de Grado, Universidad de Piura]. Perú. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4646/AE_326.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación. Mexico: Mc - Graw Hill de Plata*. [Archivo PDF]. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Iriarte Samano, A. y Mendoza Pastrana, C. J. (2015). *La importancia del clima organizacional para elevar la competitividad del Hotel Wyndham Garden Polanco. (Estudio de Caso)* [Tesis de Maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. México. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/8689>
- Isuiza Huansi, C. V., Reategui Saavedra, G. C., Romero Cordova, L. y Cardenas Rios, O. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018* [Tesis de Grado,

Universidad Cesar Vallejo – San Martín]. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35755>

- Izquierdo Campaz, N. Z., Viviana Barco, Y. y Lino Charrupi, J. (2017). *Diagnóstico del clima organizacional en los hoteles H&M, Palmira (valle), 2017* [Tesis de Grado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. Colombia.
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1480/DIAGNOSTICO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_HOTELES_H%26M_PALMIRA_VALLE_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juarez Chacón, V. H. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el Sabor Paisita de la Ciudad De Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019* [Tesis de Maestría, Corporación Universitaria de Asturias, Bogotá]. Colombia.
http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Núñez Villanueva, G. A. (2016). *La relación del clima laboral y el desempeño organizacional de la Empresa Dunkin Donuts en el Cercado de Lima 2016* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo – Lima]. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2569>
- Olaya Lima, R. N. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de comunicaciones fijas aeronáuticas del Aeropuerto Internacional “Cap. FAP. José Abelardo Quiñones Gonzales” – Chiclayo* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán – Lambayeque]. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4288/Olaya%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola – Lima]. Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Ramirez Cabrera, L. A. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto – 2020* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo, San Martín]. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56164>
- Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). *Administración*. 6ta Edición México. Pearson. Educación.
https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE A&B GUISADO PORTILLO HACIENDA & RESORT, PARCÁN – CAÑETE

Objetivo. Determinar si el clima laboral influye en el desempeño del colaborador en el área de Alimentos y Bebidas de la Hacienda Resort Guizado Portillo, Ica – 2021

Instrucciones. Marca la alternativa más cercana a su opinión.

Variable. Clima Laboral

Para el desarrollo de esta primera parte del cuestionario deberás tener en cuenta la siguiente escala.

Total desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Total Acuerdo	5

Nº	ítem	1	2	3	4	5
1	Existe oportunidad de desarrollo personal en la empresa.					
2	Existe oportunidad de crecimiento profesional en la empresa.					
3	Se siente comprometido con su trabajo que realiza en el área.					
4	Se siente comprometido con el éxito del complejo hotelero.					
5	Se identifica con su empresa.					
6	Los trabajadores se sienten identificados con la empresa.					
7	Cumple con las funciones del día asignadas por su jefe inmediato					
8	Se siente seguro del trabajo que desempeña.					
9	Su jefe inmediato busca la mejora continua del área de A&B.					
10	Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.					
11	Existe una comunicación fluida y asertiva con su jefe inmediato.					
12	Comprende la información emitida por su jefe inmediato.					
13	El área cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Indumentaria, protocolo Sanitario, utensilios, entre otros)					
14	El equipo tecnológico con los que cuenta su área se encuentra en óptimas condiciones (electrodomésticos, cocinas industriales, hornos industriales, entre otros)					
15	El área de cocina se encuentra bien implementada ante un caso de emergencia.					
16	Ante alguna situación problemática con el cliente su capacidad de respuesta es asertiva					
17	Considera que su trabajo no es productivo para la empresa.					

Variable. Desempeño del Colaborador

Para el desarrollo de esta primera parte del cuestionario deberás tener en cuenta la siguiente escala.

Casi nunca	1
Nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

Nº	ítem	1	2	3	4	5
18	Siente que soluciona de forma rápida algún problema imprevisto.					
19	Siente que el tiempo es un factor importante para el cumplimiento de sus funciones.					
20	Su trabajo lo realiza en el tiempo establecido.					
21	Siente que es productivo con la tarea diaria que se le encomienda.					
22	Siente que su trabajo contribuye con las expectativas de su jefe inmediato.					
23	Considera que trabajar de forma individual es mejor.					
24	Está dispuesto a ayudar algún compañero que trabaje dentro de su área.					
25	Está dispuesto a ayudar algún compañero que no trabaje dentro de su área.					
26	Demuestra respeto ante sus compañeros					
27	Demuestra respeto ante sus jefes					
28	Usted toma la iniciativa ante la solución de un problema.					
29	Usted promueve reuniones para plantear alternativas de integración entre sus compañeros.					
30	Se siente motivado en asistir a su centro laboral					
31	Existe una buena motivación para el desarrollo de sus labores en el área donde trabaja.					
32	Se siente parte de la familia empresarial.					
33	Siente que su trabajo aporta al éxito del complejo hotelero					

¡Gracias por su información!

Anexo 2

Validaciones de Experto 1



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Chiclayo, 18 de agosto de 2021

Apellido y nombres del experto: Arbulú Ballesteros Marco Agustín

DNI: 16581740

Teléfono: 924073384

Título/grados: Licenciado en Administración de Empresas / Doctor en Administración con mención en Gerencia

Cargo e institución en que labora: Universidad Tecnológica del Perú – Universidad Cesar Vallejo Piura.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1								X				
2								X				
3								X				
4								X				
5									X			
6									X			
7										X		
8								X				

Promedio de valoración: 75


Marco Agustín Arbulú Ballesteros
 INGENIERO DE SISTEMAS - CIP 236031
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EXPERTO

Validaciones de Experto 2



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lambayeque, 14 de agosto de 2021

Apellido y nombres del experto: Palma Vallejo Juana Graciela

DNI: 46853518

Teléfono: 99496591 - 982739950

Título/grados: Licenciada en Turismo y Negocios / Maestra en Administración de Negocios – MBA.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?							X					
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?								X				
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?								X				
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?								X				
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?								X				
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?								X				
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?								X				

Promedio de valoración: 88.75

MBA. JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO
 ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS
 TURISMO Y NEGOCIOS
 CLT - Lima N° 323

FIRMA DEL EXPERTO

Validaciones de Experto 3



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lambayeque, 31 de julio de 2021

Apellido y nombres del experto: ORDINOLA ROGRIGUEZ, DANIEL ENRIQUE

DNI: 46298119

Teléfono: 953133533

Título/grados: Licenciada en Administración / Maestro en Administración de Negocios – MBA /Especialidad en Coaching y Talento Humano.

Cargo e institución en que labora: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo – Lambayeque.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?								X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?								X			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?								X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?								X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?								X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?								X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?								X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?								X			

Promedio de valoración: 80



 MBA Daniel Ordino Rodríguez
 CLAD - 22625
INNOVA

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 3.

Fotografías de trabajo de campo

Fotografía 1.

Investigador con el personal de Alimentos & Bebidas de la Hacienda Resort Guisaldo Portillo



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021.

Fotografía 2.

Investigador con el jefe de Alimentos & Bebidas de la Hacienda Resort Guisaldo Portillo



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021.

Fotografía 3.

Ingreso a Comedor de la Hacienda Resort Guisaldo Portillo



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021

Fotografía 4.

Ingreso a Comedor de la Hacienda Resort Guisaldo Portillo



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021

Fotografía 5.

Productos comercializados en el comedor general



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021

Fotografía 6.

Exhibición de pisco elaborados con la marca Guisaldo Portillo - ICA



Nota. [Toma fotográfica], elaboración propia, 2021