



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA
HOTELERA DEL CUSCO, 2022

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para Optar el Grado Académico de Doctora en Administración

Autora

Aguirre Castro, Carmen Judith

Asesora

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Jurado

Aquino Santos, César Gustavo

Chavez Navarro, Juan Roberto

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Lima - Perú

2025

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA DEL CUSCO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Cientifica del Sur

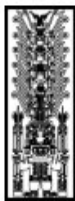
Trabajo del estudiante

1%

9

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA
HOTELERA DEL CUSCO, 2022

Línea de Investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para Optar el Grado Académico de Doctora en Administración

Autora

Aguirre Castro, Carmen Judith

Asesora

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Jurado

Aquino Santos, César Gustavo

Chavez Navarro, Juan Roberto

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Lima - Perú

2025

Dedicatoria

A Dios.

Por darme la fuerza necesaria y haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional y poder culminar esta meta. A mi amada familia por su amor incondicional y su constante apoyo.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Federico Villarreal por las facilidades brindadas a lo largo de estos años de estudio, particularmente a la Facultad de Administración - Unidad de Postgrado, a todos los docentes que impartieron sus sabias enseñanzas.

A la Dra. Carmen Zenozain, por sus valiosas sugerencias que contribuyeron a mejorar la realización y culminación del presente trabajo de tesis.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Descripción del problema	16
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema General.....	20
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Antecedentes	21
1.5. Justificación de la Investigación	26
1.6. Limitaciones de la Investigación	27
1.7. Objetivos.....	28
1.7.1. Objetivo General.....	28
1.7.2. Objetivos Específicos.....	28

1.8. Hipótesis	29
II. MARCO TEÓRICO	31
2.1. Clima organizacional.....	¡Error! Marcador no definido.
III. MÉTODO	50
3.1. Tipo de investigación	50
3.2. Población y muestra	51
3.3. Operacionalización de variables	52
3.4. Instrumentos	53
3.5. Procedimientos	54
3.6. Análisis de datos.....	56
3.7. Consideraciones éticas.....	57
IV. RESULTADOS	59
4.2. Análisis Inferencial de las variables y sus dimensiones	89
Prueba de Hipótesis.....	89
V. DISCUSION DE RESULTADOS	95
VI. CONCLUSIONES.....	100

VII. RECOMENDACIONES	102
VIII. REFERENCIAS	104
IX. ANEXOS	111
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	111
Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional en los años 80	32
Tabla 2 Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional en los años 90	32
Tabla 3 Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional a partir del año 2000	33
Tabla 4: Jefe promueve en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa	59
Tabla 5: Jefe fomenta la cooperación y el trabajo en equipo.....	60
Tabla 6: jefe se preocupa por la capacitación y desarrollo de los trabajadores	61
Tabla 7: La empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores	63
Tabla 8: la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño.....	64
Tabla 9: Trabajador se siente motivado para desempeñar sus funciones	65
Tabla 10: Trabajador considera que salario es justo	66
Tabla 11: Empresa valora el buen desempeño del trabajador.....	67
Tabla 12: Trabajador considera que su labor es gratificante	68
Tabla 13: Trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones	69
Tabla 14: Las iniciativas de los trabajadores son tomadas en cuenta por los jefes.....	70
Tabla 15: La empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores	71

Tabla 16: Como trabajador estoy familiarizado con los software para realizar mis labores	72
Tabla 17: Como trabajador utilizo herramientas digitaciones para realizar mis labores	73
Tabla 18: Como trabajador considera que los recursos tecnológicos ayudan a un mejor desempeño.....	74
Tabla 19: Trabajador considera que su labor contribuye con los objetivos de la empresa.....	75
Tabla 20: Trabajador considera que cumple su labor con responsabilidad	76
Tabla 21: Trabajador considera que la empresa tiene un compromiso de responsabilidad social y ambiental.....	77
Tabla 22: La empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos	78
Tabla 23: La empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos, permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales	79
Tabla 24: La empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten deterioro	81
Tabla 25: El ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales	82
Tabla 26: Como trabajador ha logrado alcanzar las metas que le ha planteado la empresa	83
Tabla 27: Trabajador considera que los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente.....	84

Tabla 28: Trabajador considera que debe mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo	85
Tabla 29: Trabajador considera que la empresa lo apoya y fomenta su desarrollo profesional ..	86
Tabla 30: trabajador considera que ha brindado apoyo cada vez que su jefe le ha solicitado	87
Tabla 31: Prueba de Normalidad de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral ..	89
Tabla 32: Medida en que el Liderazgo se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	90
Tabla 33: Forma como la Motivación contribuye en el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	91
Tabla 34: Manera como la Satisfacción se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	91
Tabla 35: Medida en que la Participación contribuye en el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	92
Tabla 36: Manera como el Manejo de TICs facilita el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	93
Tabla 37: Como el Clima organizacional contribuye al Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Participación del rubro alojamiento y restaurantes en el PBI regional 2007-2018	18
Figura 2	Evolución de las llegadas al Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, en miles de viajeros de manera trimestral del 2014-2019	19
Figura 3	Modelo de Clima organizacional según Katz y Kahn	35
Figura 4	Modelo de Clima organizacional según Rensis Likert	35
Figura 5	Elementos del Clima Organizacional según Litwin y Stringer	36
Figura 6	Elementos del Clima Organizacional según Robbins	37
Figura 7	: Elementos del Clima Organizacional según Gibson y Colbs	38
Figura 8	Elementos del Clima Organizacional según Evans	39
Figura 9	Cuadro comparativo de los aportes del constructo de Clima	40
Figura 10	Cuadro comparativo de los aportes del constructo de Desempeño laboral por diversos autores	43
Figura 11	Factores que afectan el desempeño laboral	45
Figura 12:	Se promueve en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa	60
Figura 13:	Jefe fomenta la cooperación y el trabajo en equipo	61
Figura 14:	Jefe se preocupa por la capacitación y desarrollo de los trabajadores	62

Figura 15: la empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores _____	63
Figura 16: la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño _____	64
Figura 17: Trabajador se siente motivado para desempeñar sus funciones _____	65
Figura 18: Trabajador considera que salario es justo _____	66
Figura 19: Empresa valora el buen desempeño del trabajador _____	67
Figura 20: Trabajador considera que su labor es gratificante _____	68
Figura 21: Trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones _____	69
Figura 22: Las iniciativas de los trabajadores son tomadas en cuenta por los jefes _____	70
Figura 23: La empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores _____	71
Figura 24: Como trabajador estoy familiarizado con los software para realizar mis labores ____	72
Figura 25: Como trabajador utilizo herramientas digitales para realizar mis labores _____	73
Figura 26: Como trabajador considera que los recursos tecnológicos ayudan a un mejor desempeño _____	74
Figura 27: Trabajador considera que su labor contribuye con los objetivos de la empresa ____	75
Figura 28: Trabajador considera que cumple su labor con responsabilidad _____	76
Figura 29: Trabajador considera que la empresa tiene un compromiso de responsabilidad social y ambiental _____	77

- Figura 30: La empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos _____ 79
- Figura 31: La empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos, permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales _____ 80
- Figura 32: La empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten deterioro _____ 81
- Figura 33: El ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales _____ 82
- Figura 34: Como trabajador ha logrado alcanzar las metas que le ha planteado la empresa ____ 83
- Figura 35: Trabajador considera que los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente _____ 84
- Figura 36: Trabajador considera que debe mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo _____ 85
- Figura 37: Trabajador considera que la empresa lo apoya y fomenta su desarrollo profesional 86
- Figura 38: trabajador considera que ha brindado apoyo cada vez que su jefe le ha solicitado 88

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución hotelera, cuyo enfoque aplicado fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, considerando como población a una empresa hotelera del Cusco; como muestra se consideró a todos los trabajadores de dicha empresa constituyéndose en un número de 30 colaboradores quienes respondieron un cuestionario de 27 preguntas debidamente validado y refrendado por análisis y opinión de expertos del instrumento y señalando confiabilidad de 0.835 establecido por Alfa de Cronbach; la evidencia mostro un vínculo significativo entre el clima organizacional con el desempeño laboral corroborado por la herramienta estadística Rho Spearman que arrojó el resultado positivo de 0,716 y cuyo valor fue menor a 5% del margen de error, por lo que el estudio concluye demostrando que el clima organizacional y el desempeño laboral mantienen una relación directa y significativa en la institución hotelera en el Cusco.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, hospedaje.

ABSTRACT

The present study aimed to identify the relationship between organizational climate and job performance in a hotel institution. The applied approach was quantitative, descriptive, correlational, and non-experimental. The study population consisted of a hotel company located in Cusco, with the entire staff—30 employees—selected as the sample. These participants responded to a validated questionnaire comprising 27 questions, which was reviewed and endorsed by expert analysis, yielding a reliability coefficient of 0.835 according to Cronbach's Alpha. The evidence showed a significant relationship between organizational climate and job performance, as confirmed by the Spearman's Rho statistical tool, which produced a positive result of 0.716 with a margin of error less than 5%. Therefore, the study concludes that organizational climate and job performance have a direct and significant relationship within the hotel institution in Cusco.

Keywords: Organizational climate, work performance, accommodation.

I. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones sobre clima organizacional empezaron a tener mayor impacto debido a la necesidad de constituir grupos de trabajo en la organización, atribuyendo causas externas e internas, siendo este un factor muy importante para el trabajador ya que se siente identificado con la cultura, valores, percepciones de los integrantes de su empresa, genera en el colaborador un sentido de pertenencia, este sentimiento de pertenencia e identificación hace que los colaboradores se desempeñen de mejor manera y desarrollen una mayor productividad laboral con el apoyo de los individuos de la organización. (Carhuayal y Huaranga, 2020).

En estos días, “las instituciones empleadoras adquirieron grandes cambios debido al avance tecnológico y científico, en base a que las organizaciones buscan mejorar sus estrategias para enfrentar los desafíos de la sociedad con respecto a sus empleados por ejemplo e desarrollo profesional y personal, así como otros”. (Peralta, 2019, p. 1); Los trabajadores necesitan estar en equilibrio entre crecimiento y desarrollo en la institución, por ello, necesitan contar y fomentar un clima organizacional adecuado, el mismo que está considerado como factor importante; En la encuesta realizada por APTITUS el año 2018, encontró que el 86% de los peruanos decidiría renunciar por un inadecuado clima laboral y el 23% piensa que es relevante el clima laboral al momento de decidir un nuevo puesto de trabajo.

Un adecuado clima organizacional genera confianza en los trabajadores, los vuelve comprometidos con su trabajo y como consecuencia se podrá lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente, asimismo, un buen ambiente de trabajo, la colaboración y trabajo en equipo

otorgan a los trabajadores un empoderamiento para el mejor desempeño de sus funciones (Moran, 2007). El individuo es un ser social que no trabaja solo, siempre esta interrelacionándose con los demás individuos de la organización y con su entorno, asimismo conserva ideas preconcebidas de sí mismo y de la institución donde se desenvuelve, en buen término las personas no solo se rigen por su pensar subjetivo está influido por sus percepciones acerca del clima organizacional donde labora (Álvarez y Muñoz, 2019).

Great Place to Work organización brinda datos de los mejores lugares para trabajar y otorga premios a más de 5.500 organizaciones por año quienes representan más de 10 millones de trabajadores. Según esta organización, las mejores compañías para trabajar se forman diariamente. El indicador común en la relación sería la confianza. Los trabajadores aseveran que un buen lugar para trabajo es en donde pueden sentirse en confianza con los demás, se sienten conformes de trabajar ahí y aprecian trabajar con las personas (Peralta, 2019).

1.1. Planteamiento del problema

Nuestro medio globalizado influido por avances tecnológicos de la comunicación e información ha hecho posible que podamos interactuar con individuos de diversas culturas, idiomas, formas de pensar, sentir, percibir, hoy por hoy es un desafío en estos tiempos dirigir personas con tanta diversidad, cultural, social y que generan constructos de acuerdo a lo que puedan percibir, trabajamos con individuos y los individuos en si son bastante complejos; Ramos (2012) nos reitera e carácter complejo de las personas y del clima organizacional que comprende aspectos como el comportamiento humano individual, colectivo, liderazgo institucional, los sindicatos, la motivación que son elementos complejos y muy dinámicos que requieren de acciones

orientadas a mejorar los aspectos que puedan afectar de forma negativa la organización así como se deberá identificar y potenciar todos aquellos aspectos favorables que beneficien a la organización.

Goncalves (1999) manifiesta: el ambiente laboral refleja la característica de una organización en donde se influye en el actuar de una persona en su lugar de trabajo; por ende, se demuestra que la conducción de la actitud del trabajador está orientada por la percepción sobre los factores del trabajo. No obstante, Su percepción depende de la interacción, actividades y experiencias entre los colaboradores de una institución, de este modo, el ambiente de las organizaciones se constituye como la interacción entre las conductas de los individuos y las características que posee la empresa.

Producir herramientas para la adaptación tanto internamente (estructura organizacional, procesos y recursos humanos) como externamente (tecnología, innovación, etc.) vienen a ser muy fundamentales, notorias y muy importantes en el cual además de realizar las metas empresariales con un buen desempeño laboral, busca generar rentabilidad mediante la productividad adecuada que permitan cumplir con ese propósito.

1.2. Descripción del problema

El mundo atraviesa una crisis sanitaria que afectó toda la economía mundial, los gobierno tomaron la decisión de restringir y/o prohibir el libre tránsito de las personas para impedir la propagación de la pandemia, el confinamiento las prohibiciones de desplazamientos, el cierre de fronteras y el distanciamiento al que nos vimos obligados a acatar como medida de protección para evitar o minimizar el contagio, como consecuencia del escenario de alerta sanitaria por la pandemia muchas empresas, mypes, mipyme, tuvieron grandes repercusiones en su economía ya

que se han visto afectados, miles de empresas hoteleras tuvieron que cerrar. (Santos del Valle, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió alerta sanitaria causada por el virus SARS-Co-2 que produce la Covid-19.

El 15.03.2020 en el Perú se aprueba el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan a la población como consecuencia del brote de la covid-19; asimismo el Decreto Supremo N° 118-2022-PCM aprobado el 30.09.2022 prorroga el estado de emergencia Nacional y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social.

Las consecuencias que trajo la pandemia es que la industria hotelera desarrolle un nivel de disrupción sin precedentes; el confinamiento, el aislamiento social obligatorio, declarado por el gobierno y las restricciones de viaje provocaron el cierre de muchos hoteles y las pocas que quedaron tuvieron que trabajar con una capacidad instalada mínima, la nueva normalidad trajo muchos desafíos para la industria.

Otro desafío que enfrenta el sector es fomentar y desarrollar un buen desempeño de los trabajadores con habilidades necesarias para el buen desempeño, esfuerzo y motivación donde cada colaborador desarrolla sus habilidades dadas por la actitud, la motivación, el esfuerzo, el compromiso y el deseo de cada colaborador de hacer su labor de manera eficiente (Cubillos et al., 2014) para los autores esta premisa, señala claramente que existen factores vinculantes que se complementan entre sí, y que afectan el desempeño laboral, asimismo en un entorno denominado la nueva normalidad, donde muchas personas perdieron sus empleos, cerraron muchos emprendimientos el trabajador se siente poco seguro de su puesto de trabajo, se suma a ello que el empresario a la hora de tomar la decisión del mejor candidato, busca cualidades diferenciadoras

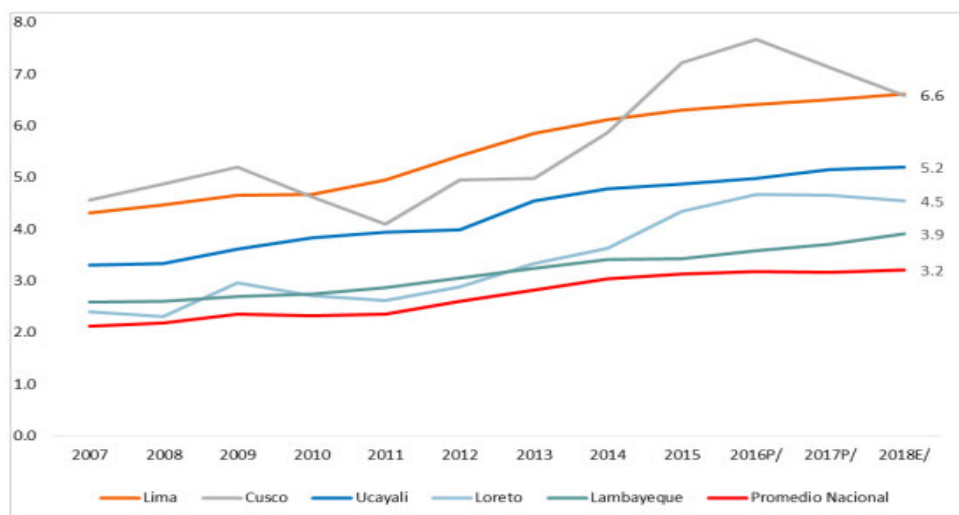
como la capacidad para una mayor productividad y una aptitud tal que pueda integrarse al equipo de colaboradores ya constituidos y que pueda ser capaz de manejar un equilibrio entre sus habilidades y la automotivación.

Un acercamiento teórico señala un vínculo directo entre la motivación con el desempeño de los trabajadores, es muy sabido que “alguien que no está motivado en la organización, que no está satisfecho con su quehacer y que realice su trabajo porque no tiene otra forma de subsistir, no tendrá el mismo rendimiento que alguien a quien le guste su trabajo, que tenga mejores condiciones laborales y que todos los días piense que el trabajo es una oportunidad para demostrar sus habilidades y crecer profesionalmente”. (Cubillos et al., 2014, p. 70). El desempeño laboral tiene una afectación directa con el ambiente organizacional; muchas instituciones, entre ellas los del rubro de hoteles donde el servicio es primordial, no brindan a sus empleados un ambiente organizacional conforme, no logran mantener a su personal mediante incentivos no salariales, por ejemplo, reconocimiento a la labor del trabajador y brindar oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional.

En el Cusco, el sector turismo genera el 14% del PBI de la región, de los cuales el 6.6% corresponde al rubro de Hoteles y restaurantes (Benavente y Quiñonez, 2018). Según los autores Pozo y Guzmán, el 54% de empresas turísticas son informales y la PEA regional está representada principalmente por los hospedajes que constituyen un 18% y restaurantes en un 20%. (Pozo y Guzmán, 2019).

Figura 1

Participación del rubro alojamiento y restaurantes en el PBI regional 2007-2018



Nota: BCRP (2019).

Como podemos apreciar en los últimos diez años ha ido creciendo el sector, no obstante, el siguiente cuadro mostrará la evolución del sector hospedaje según su procedencia, asimismo en el cuadro siguiente podemos asociar la cantidad de vuelos diarios y llegadas de pasajeros al aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete en el Cusco.

Figura 2

Evolución de las llegadas al Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, en miles de viajeros de manera trimestral del 2014-2019



Nota: MINCETUR (2020)

En la figura se puede apreciar una notoria disminución de pasajeros que arriban al Cusco, el sector deberá replantear la provisión de sus servicios en un escenario adverso y muy reducido.

Analizando la coyuntura actual, añadiremos a que en enero del 2023 se desencadenó una Crisis política y como consecuencia la protesta social en el país que sufrió por el descontento de la población con el gobierno de turno lo que trajo como consecuencia una serie de manifestaciones de la población rechazando al actual gobierno de turno y como consecuencia también la paralización de las actividades económicas del país, entre ellos los más afectados son la industria del turismo y afines. En la región Cusco se desarrollaron movilizaciones y paro por la población local, generando el bloqueo de carreteras y cierre de los comercios, en el mes de enero se declara el cierre del santuario de Machu Picchu.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

¿Cómo la motivación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

¿Cómo la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

¿Cómo la participación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

¿Cómo el manejo de tics se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales.

Gallo (2022) en su tesis titulado “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo 2022*”, planteó identificar la relación de las variables clima organizacional; desarrolló una investigación aplicada, de tipo correlacional descriptiva, no experimental, transversal, y enfoque cuantitativo, el estudio estuvo constituido por 85 trabajadores del hipermercado como población de estudio y la muestra fue censal considerando a la población total, se utilizó la técnica encuesta y como instrumento emplearon el cuestionario con aplicación de Likert como escala de valoración; se tuvo como resultado un nivel alto de relación entre las variables ($Rho = 0,866$). Mostrando que a un mayor y mejor ambiente organizacional, mejor será el rendimiento de los colaboradores. El estudio concluye señalando que existe una conexión significativa de la variable desempeño laboral versus el clima organizacional.

Bazalar (2020) en su investigación titulada “*Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao, Lima*” planteó el propósito de establecer el nivel como se relaciona el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la UNAC, para ello aplicaron el instrumento cuestionario

con un nivel de confiabilidad arrojado por Alfa de Cronbach del 0.932 para la variable clima organizacional y de 0.889 de índice para la variable desempeño laboral, resultados que reflejan un alto grado de confiabilidad del instrumento aplicado a una muestra constituida por 101 colaboradores ordinarios de la institución. Los datos obtenidos luego de procesarse permitieron obtener el resultado principal que corroboró la hipótesis planteada que es la existencia de un vínculo significativo entre la variable clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

Esquivel (2020) en su tesis doctoral titulado "*Clima organizacional y compromiso institucional en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Pedro filial Huaraz 2019*". Tuvo como propósito esclarecer el vínculo entre la cultura organizacional y el esfuerzo del personal administrativo de la Universidad San Pedro sede Huaraz en el año 2019. Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, no experimental, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Se trabajó con una muestra censal de 46 trabajadores administrativos de la universidad San Pedro filial Huaraz, se consideró el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. Se concluye que las variables de estudio tienen una vinculación directa con el compromiso institucional ($Rho=0.550$), esto significa que existe una moderada asociación lineal entre las variables. Teniendo un nivel de significancia ($p=0.000$). ya que p es menor a 0,05. Por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, validando así la relación existente entre las variables clima organizacional y compromiso de los colaboradores de la institución educativa.

Quispe (2020), en su tesis doctoral titulado "*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurin 2020*", planteó como objetivo determinar si clima organizacional y el desempeño laboral son influyentes entre si, aplicando un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con diseño no experimental,

descriptivo, explicativo y transversal. La población contó con 278 trabajadores del área de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurín, se consideró una muestra no probabilística de 162 trabajadores. La herramienta que se desarrolló es la encuesta con el cuestionario escala Likert, validado por expertos, se logró determinar la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,715. Se desarrolló la prueba de regresión logística ordinal, en cuanto a los resultados descriptivos encontraron que la participación incide significativamente en el desempeño laboral. De acuerdo con los resultados descriptivos, su participación es moderada con un 42% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. El coeficiente de Nagelkerke señala que un 5.9% afecta en la variable dependiente que en 32,7% de trabajadores el clima organizacional y desempeño laboral es alto; en 9,3% es moderado y regular, en 14,8% es bajo. Los resultados inferenciales de la hipótesis general, según los valores Pseudo R cuadrado el coeficiente de Nagelkerke indica que un 6,2% incide en la variable dependiente, con un p significativo de 0,05, teniendo un coeficiente de Wald superior a 4,00, concluyó el rechazo de la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

Landeras (2018) en su trabajo de investigación a nivel doctoral por la Universidad de Buenos Aires Argentina, titulado *“Relación entre el empowerment y el compromiso laboral de la “Generación Y”, trabajó en base a un call center de la ciudad de Lima, Perú”*, que tiene como finalidad analizar el nivel de relación entre el empowerment y el compromiso laboral de los trabajadores de dicha empresa. Por ello realizó una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional aplicada a una muestra de 385 trabajadores entre operadores telefónicos y asesores de ventas. Recolectó los datos mediante el uso de un cuestionario semiestructurado. El estudio concluyó evidenciando que existe un nivel bajo entre los trabajadores del call center tanto de los operarios como de los asesores de ventas de dicha empresa, por otro lado se demostró - con el coeficiente de correlación (r) de Spearman— que hay un vínculo significativo y directo entre el

empowerment organizacional y el compromiso laboral. Siendo $p = 0,001$ menor a 0,05 y el coeficiente $r = 66,9$ positivo alto.

Aguirre (2018) en Lima, desarrolló su tesis doctoral denominado “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área logística del batallón de servicio N° 6 de la sexta brigada, Fuerte Arica, Locumba, Tacna 2018*”, el objetivo de la investigación fue demostrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística del batallón de servicio No. 6 de la sexta brigada blindada del fuerte Arica, locumba - Tacna, la investigación aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional diseño transversal, no experimental la población fue de 30 trabajadores administrativos del área de logística del batallón de servicio No. 6 de la sexta brigada blindada, fuerte Arica, consideraron como muestra la totalidad de la población, es decir tipo censal; el estudio finaliza demostrando que hay una existencia de nivel significativo entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

1.4.2. Antecedentes internacionales

López (2021). En su tesis doctoral Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador, titulado como “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad Politécnica Salesiana de la sede Guayaquil, usó como metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal no experimental se consideró una encuesta paramétrica de 30 preguntas a una muestra de 51 colaboradores de la universidad, el estudio finaliza señalando que si existe una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral y esta relación es positiva, asimismo la autora posibilita un plan de mejora que ayudará a que los colaboradores del

área administrativa mantengan un alto nivel del clima organizacional para un alto rendimiento en sus labores.

Santamaria (2020). En su tesis para la obtención del grado de maestro por la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, investigación titulada: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. – Quito”. Tuvo como objetivo determinar si la variable clima organizacional incide en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. contempló una metodología cuantitativa, descriptiva, explicativa, no experimental, transeccional, correlacional, para recoger la información de los datos empleó un diseño que es a base de un cuestionario que fue sometido a pruebas de validez y confiabilidad y estuvo conformado por 32 preguntas a escala Likert, el estudio concluye demostrando que los resultados estadísticos obtenidos son descriptivos e inferenciales señalan que el clima organizacional si incide en el desempeño laboral.

Álvarez y Muñoz (2019), en su tesis doctoral de la Universidad de Los Andes en México, titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México”, el objetivo del estudio fue identificar el clima organizacional en un supermercado y su influencia en el nivel de satisfacción laboral, desde la perspectiva de sus colaboradores, además de las principales causas relacionadas con el tema, como la comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, entorno físico, toma de decisiones, objetivos de la organización, compromiso, adaptación del cambio y delegación de actividades. La empresa se encuentra en un centro comercial de la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México. Este estudio tiene un diseño no experimental descriptivo de corte cuantitativo, mediante el uso de un cuestionario de escala de Likert. Como conclusión se percibe

que existe un clima adecuado para que el personal ejerza sus funciones de forma satisfactoria dentro de la organización.

Quiroz (2019) en su tesis doctoral titulado "El Liderazgo Directivo y su Influencia en el Clima Organizacional en colegios municipales de Concepción" por la Universidad de Alcalá de Madrid, España, el objetivo señala buscar la relación que pueda existir entre el liderazgo directivo versus el clima organizacional. Como metodología aplicada fue descriptivo, cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental, la muestra fue conformada por escuelas y 74 docentes de las diferentes escuelas. De los más importantes resultados están que los docentes buscan un trabajo colaborativo y buscan actualizarse participando en proyectos educativos. Concluyendo que es vital contar con un buen liderazgo directivo que venga como consecuencia de un buen clima laboral el mismo que permite una buena acogida por docentes.

1.5. Justificación de la investigación

La exigencia empresarial obliga a las organizaciones a enfocarse en desarrollar equipos de trabajo de alto performance y para lograr dicho objetivo se necesita crear un ambiente adecuado donde el Clima organizacional y el Desempeño laboral contribuyan a desarrollar dichas capacidades.

Justificación teórica: Lozada (2015) la justificación busca llegar algún vacío de conocimiento, de tal manera que generalice los resultados a principios más amplios. Por tanto, se justifica teóricamente porque aporta conocimientos especializados a los ya existentes, basados en una realidad empresarial, en este caso puntual al análisis del clima laboral y la relación que pudiera existir con el desempeño laboral de una institución hotelera en Cusco, información que servirá como bagaje de conocimientos de las variables de estudio, con datos precisos y veraces.

Justificación práctica: Lozada (2015) la justificación debe ayudar a solucionar algún problema en la unidad de estudio, proponiendo o describiendo aspecto de mejora. Especificando, la investigación se justifica en la práctica porque determinará aspectos favorables que contribuyan con la mejora del clima organizacional y el desarrollo de los trabajadores en los hospedajes del Cusco, ello contribuirá con un mejor desempeño, por ende, una calidad en el servicio y desarrollará mayor competitividad, asimismo la información proporcionada servirá para tener un referencia del panorama de cómo se desarrollan estas variables en una institución hotelera en la ciudad del Cusco para tomar una mejor decisión con respecto a la gestión de la empresa.

Justificación metodológica: Lozada (2015) afirma: “será metodológicamente justificable cuando el estudio propone una nueva estrategia para dar valor e información confiable”, el estudio tiene una justificante metodológica debido a que el aporte brindado será la puesta a disposición de un instrumento de recojo de datos validados por expertos, asimismo a través de una estructura científica pone a disposición la realidad encontrada en una institución hotelera y brinda recomendaciones importantes que puede aportar valor a la entidad que aplique las recomendaciones presentes en el trabajo.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se identificaron algunas limitantes, estas son:

- Confidencialidad de la información, debido a que la gerencia del hotel del Cusco considera que la información obtenida es confidencial y propio de la empresa, por lo que la investigación se realizó de forma general,

- La recaudación de datos se dio mediante un cuestionario semiestructurado con opciones de respuestas cerradas a través de la escala de Likert, ello si bien permite trabajar los datos de manera numérica, debido a que el estudio es de enfoque cuantitativo, más ello no permite realizar preguntas a profundidad.

- El instrumento para recolección de datos fue el cuestionario, limitante que deriva del anterior. Siendo el cuestionario semi estructurado no permite ahondar la información y solo se limita al llenado de esta por los individuos intervinientes en el estudio

- Como todo estudio se limitó a aplicar la investigación a una institución hotelera del Cusco por lo que, al ser delimitado, no es posible que puedan abordarse otros aspectos y sólo se busca conseguir respuesta a la problemática de las variables de estudio, con los indicadores y las dimensiones que se establecen.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar como el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

- Determinar como la forma de la motivación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

- Establecer la manera como la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

- Identificar en qué medida la participación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

- Determinar la manera como el Manejo de tics se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

1.8.2. Hipótesis específicas

HE1: El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco

HE2: La motivación tiene una relaciónn directa con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco.

HE3: La satisfacción tiene una relación directa con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco.

HE4: La participación tiene una relaciónn directa con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco.

HE5: El manejo de las tics tiene una relación directa con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Clima organizacional

Desde un contexto general podemos señalar que “clima organizacional es un conjunto de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización, la interacción entre los individuos y el entorno de las organizaciones. El individuo define el clima con relación a sus propias percepciones.” Ekvall (1983) citado en Chiang et al.2010, p. 34); por su parte (Rubio, 2006) considera que “el clima laboral" es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Determina en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, con la manera en que trabaja y se relacionan en su interacción con la empresa, con las herramientas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”, por su parte Chiavenato señala que el clima organizacional es la percepción del equipo de trabajo de una empresa con relación al ambiente laboral en el que se desarrollan sus actividades (Chiavenato, 2011).

Brunet (2007, citando a Gellerman, 1960) señala que el clima organizacional se encuentra en la escuela de la Gestalt, esto se enfocaron en mostrar que el comportamiento de las personas es influido por el medio ambiente que los rodea, condicionándose y creando una percepción de su área laboral; por otra parte Méndez (2006) señala que el clima organizacional es un conjunto de características que predominan en el ambiente interno de la organización las cuales influyen en las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, estos elementos determinan el comportamiento y satisfacción laboral del trabajador.

Existen muchos autores que señalan el concepto e importancia del clima organizacional a través del tiempo, a continuación, se muestra los aportes de los autores acerca del concepto del clima organizacional a través de los años.

Tabla 1

Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional en los años 80

Autor	Definición
Brunet (1987)	Lo conceptualiza como un ambiente determinado por actitudes, valores, cultura de los colaboradores, por lo que esta definición contempla el liderazgo, la solución de conflictos, sistema de recompensas, de castigos, la supervisión y el control de la organización

Nota: Mejía (2019)

Tabla 2

Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional en los años 90

Autor	Definición
Reichers & Schneider (1990)	Entendido como la impresión que tienen los individuos sobre el entorno de trabajo y lo relacionan con las políticas, normas, cultura, la formalidad e informalidad existente en la organización.
Robbins (1990)	Es la personalización de la organización, relacionada a la cultura y que resalta la

	tradición, costumbre y valores de la empresa
Chiavenato (1990)	Comprendido como medio interno y el sentir de la organización que puede presentar características propias muy comunes en la organización, a su vez genera un compromiso entre los individuos de la organización, comparten la motivación, la satisfacción, productividad, entre otros.
Peiró (1995)	Conjunto de percepciones, sensaciones, impresiones de una realidad organizacional, teniendo en cuenta que se trata de una realidad subjetiva

Nota: Mejía (2019)

Tabla 3 *Conceptualización de autores acerca del Clima Organizacional a partir del año 2000*

Autor	Definición
Méndez (2006)	Conjunto de características predominantes al interior de la organización, las mismas que generan influencia en la conducta, en su convicción, valores y percepciones de los individuos de la institución.

García et al (2010)	Constituido por características objetivas que diferencian a la organización y que pueden tener afectación ya sea positiva o negativamente en los aspectos laborales de los trabajadores
Hernández et al (2012)	Variable interviniente en el contexto de una empresa y en la conducta de sus integrantes, intenta comprender la percepción de los colaboradores respecto a sus labores cotidianas en el entorno laboral.
Rambay et al (2017)	Entendido como un factor interviniente en las organizaciones de manera dinámica y cambiante acorde a las motivaciones que tiene sus individuos de la organización, estas pueden variar.

Nota: Mejía (2019)

Modelos de Clima Organizacional más representativos

a) Modelo de Katz y Kahn:

Katz y Kahn (1966) señalan un modelo en donde se aprecia que el clima organizacional fue influido por un líder quien dirige al equipo de trabajo, de ello derivan los resultados, la satisfacción y condiciones en el cual se desarrolla el trabajo.

Figura 3

Modelo de Clima organizacional según Katz y Kahn



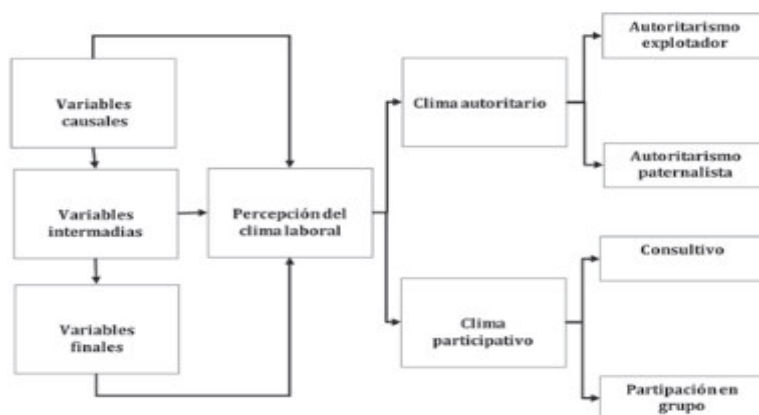
Nota: Katz y Kahn (1966)

b) Modelo de Rensis Likert:

Afirma que la conducta del empleado se relaciona con la conducta de los gerentes y de la situación organizacional tal como la perciben los colegas; especifica tres tipo de variables a) variables causales que se centra en impulsar el desarrollo organizacional y los resultados; b) variables intermedias es un proceso organizacional que mide la parte interna de una empresa, incluyendo la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones.; por ultimo c) variables finales es el resultado de variables causales e intervinientes y está orientado a resultados.

Figura 4

Modelo de Clima organizacional según Rensis Likert



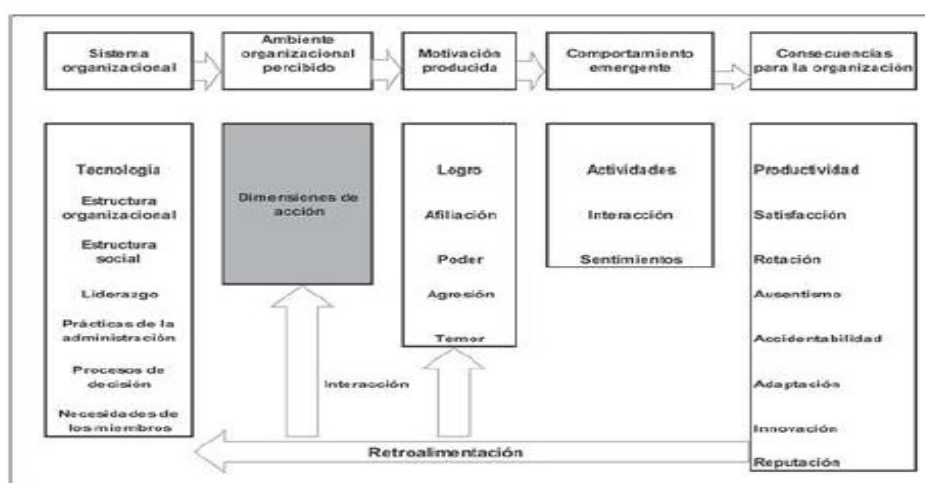
Nota: Brunet (2011)

c) Modelo de Litwin y Stringer:

Plantea que los sistemas organizacionales incluyen elementos como la tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, gestión de prácticas organizacionales, procesos en la toma de decisión y necesidades de los miembros que la conforman; estas dimensiones generan lo que los autores denominan el clima organizacional.

Figura 5

Elementos del Clima Organizacional según Litwin y Stringer



Nota: Litwin y Stringer (1968)

d) Modelo de Robbins

Señala que la impresión que mantienen los empleados de la organización no son resultado de sus comportamientos sino de las interacciones, actividades y experiencias de cada individuo que la conforma.

Figura 6

Elementos del Clima Organizacional según Robbins



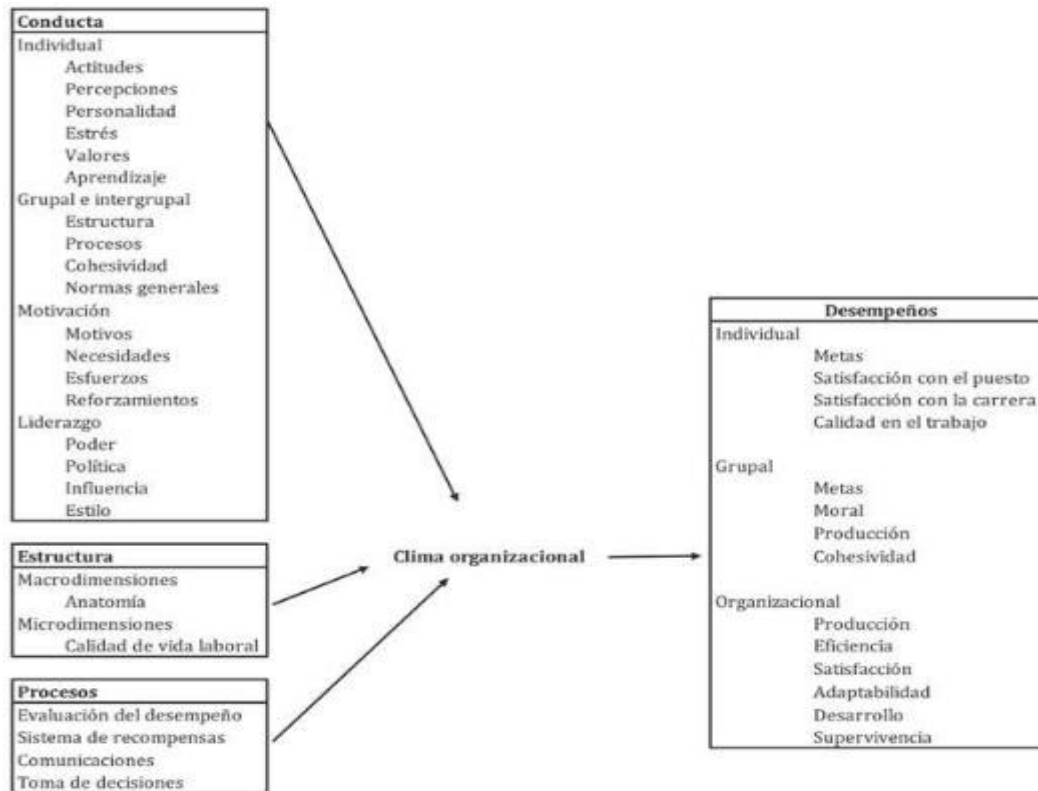
Nota: Robbins (1992)

e) Modelo de Gibson y Colbs

Señalan que el clima organizacional puede tener efectos tanto positivos como negativos en el desempeño laboral cuando cambian las variables de comportamiento, estructurales o de proceso.

Figura 7

Elementos del Clima Organizacional según Gibson y Colbs



Nota:

Gibson y Colbs (1987)

d) Modelo de Evans

Manifiesta que la organización es un sistema abierto en el cual reciben influencias externas a la organización y estas determinan su clima organizacional.

Figura 8

Elementos del Clima Organizacional según Evans



Nota: Mejía (2019)

En la revisión literaria podemos apreciar múltiples autores que abordan el tema del clima organizacional, a continuación, se presentara un resumen de los principales aportes de autores como Likert, Litwin y Stringer, Pritchard, entre otros.

Figura 9

Cuadro comparativo de los aportes del constructo de Clima Organizacional por diversos autores.

N°	likert	litwin & stringer	shneider & bartlet	pritchard & karasick	halpin & crofts	crane	moos & insel	browers & taylor	brunet
1	estilo de autoridad								
2	esquemas motivacionales			motivación				motivación	
3	comunicaciones							comunicación	
4	procesos de influencia		implicación con los nuevos empleados	relaciones sociales	confianza consideración intimidad; espíritu actitud distante	consideración		recursos humanos	
5	proceso de toma de decisiones	riesgos y toma de decisiones		centralización de la toma de decisiones				toma de decisiones	
6	proceso de planificación					misión e implicación	implicación;		
7	procesos de control						control		
8	objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	responsabilidad	grado de satisfacción general	rendimiento; estatus	desempeño; importancia de la producción, obstáculos	cohesión	tarea; claridad presión cohesión		
9		estructura	estructura	estructura		estructura	confort		grado de estructura que impone el puesto
10		remuneraciones		remuneración					recompensa
12		apoyo patronal	apoyo	apoyo			apoyo		apoyo
13		conflicto	conflicto	conflicto y cooperación					
15			autonomía de los empleados	autonomía		autonomía	autonomía		autonomía individual
16				flexibilidad e innovación			innovación	apertura a cambios tecnológicos	

Nota: Sandoval M. (2010, p.78-82)

El presente estudio aborda el tema clima organizacional considerando las siguientes dimensiones:

Liderazgo, Según Uribe (2005), el líder ejecuta diariamente su habilidad para llevar los esfuerzos de las personas hacia el logro de metas específicas, motivándolos a trabajar con buena disposición y entusiasmo.

Agrupar los siguientes indicadores: promueve actividades, fomento de la colaboración y aplica la capacitación para el desarrollo.

Motivación “La motivación tiene componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son ejemplos motivacionales internos de la persona que se convierte en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal en realizar las actividades laborales.

Agrupar los siguientes indicadores: Bienestar y premiación a los trabajadores y motivación por las labores desarrolladas” (Zuluaga, M., 2001).

Satisfacción “Es el estado emocional en el que una persona siente alegría por la realidad de su trabajo. Refleja el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge al comparar o evaluar lo que una persona quiere y lo que obtiene. Esto puede crear un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o insatisfacción de acuerdo a lo que la persona encuentre en su trabajo (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. Concluyendo que el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional”. (Zuluaga y Giraldo, 2001).

Agrupar los siguientes indicadores: salario justo, valoración del desempeño, trabajo gratificante.

Participación “significa que toda persona tiene derecho a participar, contribuir, disfrutar y exigir el ejercicio y realización de sus derechos y los de los demás.” (OMS, 2021).

Agrupar los siguientes indicadores: autonomía en el trabajo, iniciativas de los trabajadores y capacitación a los trabajadores.

Manejo de Tics “Tecnologías necesarias para gestionar y transformar la información, especialmente ordenadores y programas que permitan la creación, modificación, almacenamiento, protección y recuperación de información de interés en diversos campos.” (Sánchez, 2015).

Agrupar los siguientes indicadores: Uso de software de oficina, uso de herramientas digitales y recursos tecnológicos.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el conjunto de las acciones o conductas que se observan en los empleados, que se consideran esenciales para lograr los objetivos de una organización. Además, asevera que, un buen desempeño laboral es aquella fortaleza con la que puede contar una empresa para aumentar su rentabilidad en base a su productividad. para (Chiavenato, I., 2011). Entendiendo que el desempeño laboral se refiere a la calidad de su trabajo y servicio que brindan los empleados en una empresa, el mismo que hace despliegue de sus competencias profesionales, motivaciones, satisfacción, productividad hasta sus habilidades personales e interpersonales y que incide directamente en los resultados de la organización. (Bizneo, 2020).

La Organización Mundial de la Salud, señala que el desempeño laboral es la capacidad que tiene el empleado para realizar las tareas asociadas a su puesto de trabajo. (OMS, 2014).

Figura 10

Cuadro comparativo de los aportes del constructo de Desempeño laboral por diversos autores

Autores	Enfoques
Borman, Motowidlo, Rose y Hansen (1985)	Desarrollaron un modelo que considera 4 dimensiones: a) Rendimiento en la tarea, b) Lealtad, c) Trabajo en equipo, d) Determinación.
Murphy (1990)	Las dimensiones del rendimiento laboral fueron las siguientes: a) Conductas orientadas a las tareas laborales, b) Conductas interpersonales, c) Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, d) Conductas destructivas y azarosas.
Borman y Motowidlo (1993)	Sugirieron un nuevo modelo de dimensiones que agrupa los dos primeros modelos en dos grandes factores: a) Relacionados a la tarea, b) Relacionados al contexto.
Koopmans et al. (2011)	Indicaron que solo existen 3 dimensiones: a) Relacionado al rendimiento de las tareas laborales, b) Relacionado al contexto, c) Comportamiento contraproducente.
Al-Makhaita, Ahmed y Hafez (2014)	Identificaron seis dimensiones: a) Liderazgo, b) Cuidado crítico, c) Enseñanza y/o colaboración, d) Planeamiento y/o evaluación, e) Relaciones interpersonales y/o comunicación y f) Desarrollo profesional.

Nota: Carhuayal, O. (2020)

Siendo el Desempeño laboral un elemento muy importante y clave en la organización es que muchas organizaciones se ven en la necesidad de poder medirlo y cuantificarlo de esta manera evalúan el cumplimiento de las actividades de los colaboradores de manera eficiente. (Chiavenato, 2011), señala que la preocupación de las organizaciones se centra en medir cuatro aspectos muy importantes en el desempeño laboral:

- a. Resultados concretos que la organización debe alcanzar en un determinado periodo de tiempo.
- b. Comportamiento correcto de los colaboradores
- c. Las competencias, habilidades que cuentan los individuos
- d. Los conocimientos y competencias fundamentales para tener éxito en el desempeño de las funciones de los individuos.

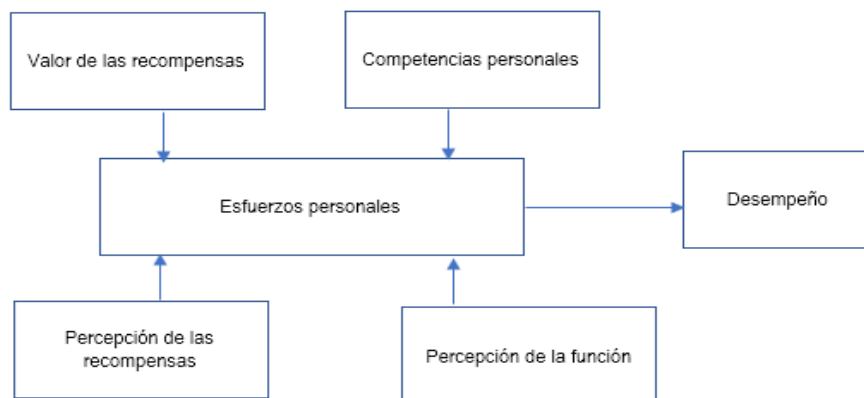
La Evaluación del desempeño considera seis puntos fundamentales:

- a. Porqué evaluar el desempeño
- b. Qué desempeño se debe evaluar
- c. Como se debe evaluar
- d. Quien debe evaluar
- e. Cuando se debe evaluar
- f. Como se debe comunicar la evaluación del desempeño

El Desempeño laboral de una organización se ve afectado por muchos factores y ésta varía de una persona a otra y de una situación o circunstancia a otra, todas las personas no responden de la misma manera, los factores principales que afectan el desempeño laboral son:

Figura 11

Factores que afectan el desempeño laboral



Nota: Tomado de Chiavenato, I. (2011)

Las organizaciones evalúan el desempeño de sus colaboradores por las siguientes razones:

- a. **Recompensas:** una labor bien efectuada merece su recompensa como reconocimiento al desempeño bien efectuado, estas pueden ser promociones, aumento de salario, traslados a mejores oportunidades, entre otras; mas un desempeño deficiente generaría castigos como amonestaciones, suspensiones, hasta retiro de la organización
- b. **Retroalimentación:** la evaluación proporciona al empleador información de su desempeño por lo que se puede generar recomendaciones para la mejora de su desempeño o las recompensas por un buen desempeño
- c. **Desarrollo:** la evaluación permite a los trabajadores conocer sus puntos fuertes las mismas que les permitirá potenciarlo y desarrollarlo
- d. **Relaciones:** la evaluación les permite a los colaboradores desarrollar o mejorar las relaciones con las personas que las rodea como son los jefes, sus pares o sus subordinados.

- e. **Percepción:** La evaluación brinda información de lo que las personas perciben de ella, esto se puede aprovechar para mejorar la percepción que tienen sus compañeros del colaborador y mejorarlo, así como de su entorno social.
- f. **Potencial de desarrollo:** Se refleja el potencial que tiene el colaborar y esta a su vez poder desarrollarlo, de modo que se pueda aplicar programas de desarrollo y monitoreo para futuras aplicaciones en líneas de carrera o prepararlos para que puedan desempeñarse en posiciones de mayor responsabilidad y confianza dentro de la organización
- g. **Asesoría:** la evaluación se constituye como una herramienta que permite al gerente información con la cual permita orientar y aconsejar a los colaboradores.

El presente estudio aborda la variable Desempeño Laboral considerando las siguientes dimensiones:

Responsabilidad “Es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” (Real Academia Española, 2018). Agrupa los siguientes indicadores: objetivos de la organización, cumplimiento de la labor encomendada y compromiso con la responsabilidad social

Eficiencia “Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Koonz y Weihrich, 2004, p.14). Agrupa los siguientes indicadores: supervisión de costos y gastos, cumplimiento de normativas y programa de mantenimiento de infraestructura y equipos

Productividad “La productividad es la relación insumos y producto en cierto tiempo con especial consideración a la calidad; por lo que la productividad es la relación entre cantidad de bienes y servicios producidos con la cantidad de recursos utilizados” (Koonz y Weihrich, 2004, p.14)

Agrupar los siguientes indicadores: ambiente de trabajo, logro de metas y uso de los recursos de manera eficiente

Compromiso Organizacional “Es la actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de socialización, Este es el mediador en el cual los colaboradores aprenden los valores, normas y patrones de comportamiento dentro de la organización” (Koonz y Weihrich, 2004, p.14). Agrupa los siguientes indicadores: mejora continua, capacitación y apoyo a la empresa.

2.2. Marco conceptual

Clima organizacional

“Ambiente percibido por el individuo en su proceso de interacción que está asociada a la estructura de la organización, la motivación, el liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, que aumentan su creencia, percepción, nivel de participación y actitud de acuerdo a su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Méndez, 2006, p.108).

Clima laboral

“Se refiere a la manera en el que los trabajadores desarrollan sus diversas actividades en la organización y las características del entorno laboral que tiene los trabajadores y que interfiere en sus conductas”. (Baguer, 2005, p.77).

Competencias laborales

Son las aptitudes extracurriculares que obtienen los empleados al momento de desarrollar sus labores (Chiavenato, 2011).

Competencias profesionales

Son el discernimiento y las facultades que hacen posible la ejecución de un trabajo profesional acorde a los requerimientos de la producción y el empleo (Chiavenato, 2011).

Desempeño laboral

“La forma en que se comporta los trabajadores en la búsqueda de los objetivos trazados este comportamiento influye en las estrategias individuales para lograr sus objetivos” (Chiavenato, 2009, p. 359).

Establecimiento hospedaje

“Local que ofrece servicio de alojamiento no permanente para que sus huéspedes pernocten en sus habitaciones con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, establecidos en su tarifa.” (Resolución Ministerial N°170-2018 MINCETUR)

Evaluación del desempeño

“Ayuda en el desarrollo estimado del rendimiento global de los trabajadores; es una de las funciones esenciales que de una u otra forma suele efectuarse en toda empresa moderna” (Werther et al., 2000, p. 231).

Liderazgo

El Liderazgo está catalogado como la capacidad de influenciar en grupos de individuos para la realización de las metas establecidas (Gómez, 2002), asimismo, el principio primordial del liderazgo es que los individuos comprendan seguir a quienes tienen la capacidad de ayudarlos a alcanzar sus metas (Koontz & O'Donnell, 2001).

Motivación laboral

La motivación laboral es la voluntad de alcanzar los más altos niveles de esfuerzo para lograr sus metas en la organización, que están condicionados por satisfacer algunas necesidades individuales (Robbins, 2004)

Mypes

Cuya sigla significa Micro y Pequeña empresa es una unidad económica que se constituye por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización y que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios.

Satisfacción laboral

Es la actitud emocional del individuo que señala el grado de la satisfacción en el trabajo y que perciben de forma subjetiva y que derivan de las diferentes experiencias laborales del individuo, se puede señalar que es la “actitud del individuo hacia sus labores”.(Chiavenato, 2009).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El Diseño de la Investigación fue Transversal / No Experimental.

Transversal, en razón a que se recogerá la información en un solo momento del tiempo, examinando su incidencia en un momento dado. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

No Experimental, debido a que no se manipulará ni controlarán las variables de estudio, solo se observarán en su estado natural. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Nivel de investigación

Descriptivo, debido a que su finalidad consistió en explorar el impacto de una o más variables en una población de estudio, describiendo las características y contextos del fenómeno (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Enfoque de la investigación

Contempla un enfoque cuantitativo debido a que las variables y los métodos contemplados para la elaboración de resultados y conclusiones son estadísticos. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Métodos de la investigación

a) Método deductivo: El método deductivo se aplica para tratar la información en sentido inverso a lo indicado para el método inductivo; es decir, de lo general a lo particular. Se aplicó para presentar la información tanto metodológica como teórica de la investigación.

b) Método analítico: Se aplicó el método analítico para especificar de la manera más pormenorizada posible la problemática como las teorías, conceptos y definiciones del marco teórico de la investigación.

c) Método estadístico: Este método esencialmente se aplicó para el tratamiento de aspectos puntuales de la investigación, como la determinación de la población y muestra; luego en el tratamiento de los resultados; como la contrastación de la hipótesis y otros aspectos relacionados con el trabajo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población tiene características en común que da origen a los datos de la investigación. Es la totalidad del fenómeno a estudiar” (p. 65).

La población estuvo constituida una por empresa hotelera del Cusco y sus colaboradores.

3.2.2. Muestra

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señala que “la muestra es un subconjunto representativo y finito de elementos que pertenecen a una población” (p. 141). Al contar con una población finita y determinada, se utilizó un tipo de muestreo censal,

La muestra censal que es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra Ramírez (1997).

Por tanto, el tamaño muestral fue de 30 individuos, que constituye el 100% de la población, conformada por los trabajadores de una empresa hotelera en el Cusco.

3.3. Operacionalización de variables

variables	dimensiones	indicadores	Nº de ítem
Variable Independiente (X). Clima Organizacional	X1. Liderazgo	Promueve actividades	1
		Fomenta la colaboración	2
		Capacitación y desarrollo	3
	X2. Motivación	Bienestar de trabajadores	4
		Premio a trabajadores	5
		Motivado por sus labores	6
	X3. Satisfacción	Salario justo	7
		Valoración del desempeño	8
		Trabajo gratificante	9
	X4. Participación	Autonomía en el trabajo	10
		Iniciativas de los trabajadores	11
		Capacitación a trabajadores	12
	X5 Manejo de TIC's	Uso de software de oficina	13
		Uso de herramientas digitales	14
		Recursos tecnológicos	15
Variable Dependiente	Y1. Responsabilidad	Objetivos de la empresa	16
			17
			18

(Y). Desempeño Laboral		Cumplimiento del trabajo Compromiso con la empresa Responsabilidad social	
	Y2. Eficiencia	Supervisión de costos y gastos Cumplimiento de normativas Programa de mantenimiento infraestructura y equipos	19 20 21
	Y3. Productividad	Ambiente de trabajo Logro de metas Uso de recursos de manera eficiente	22 23 24
	Y4. Compromiso Organizacional	Mejora continua Capacitación Apoyo a la empresa	25 26 27

3.4. Instrumentos

Fueron: las Guías de análisis y el Cuestionario

- i. **Guías de análisis documental:** Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se consideró en la investigación está relacionada a las variables, y dimensiones de la Investigación
- ii. **Cuestionario:** Instrumento que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que forman parte de un estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

El cuestionario consta de 27 preguntas semiestructuradas con escala de Likert

La Validez del instrumento

Obtenida a través del juicio de tres expertos, que son profesionales de alta trayectoria profesional y académica y son:

Apellidos y nombres	Especialidad	Colegiatura	Promedio de valoración	Resultado
Ríos Delgado, Teresa Jesús	Administradora	036527	95%	Excelente
Méndez Gutiérrez, Nelly Lucy	Administradora	2221	90%	Excelente
Riveros Cuellar, Alipio	Administrador	30895	95%	Excelente

La Confiabilidad del Instrumento

Obtenida a través del Alfa de Cronbach cuyo valor de 0.835 señala un alto nivel de confiabilidad, según la escala correspondiente.

Donde:

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$$\alpha = 0.835$$

3.5. Procedimientos

Técnicas de recopilación de datos

Las técnicas que se emplearon en la investigación fueron:

3.5.1. **La Encuesta;** es una técnica que permite indagar, explorar y recoger información a través de un conjunto de preguntas realizadas a la unidad de análisis de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.5.2. **Toma de información:** Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información relacionadas a las variables y dimensiones de estudio.

3.5.3. **Análisis documental:** Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se consideró para el trabajo de investigación, relacionada con las variables y dimensiones de estudio.

3.5.4. **Otras:** El uso de instrumentos, técnicas, métodos y otros elementos no es limitativa, es meramente referencial; por tanto, en la medida que fue necesario se utilizaron otros tipos para tener información integral relacionada al estudio.

Técnicas de procesamiento de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Ordenamiento y clasificación: a fin de tratar la información cualitativa y cuantitativa de la evaluación de las variables de estudio; en forma ordenada de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Registro manual: para digitar la información de las diferentes fuentes sobre las variables y dimensiones de estudio.

Proceso computarizado con Excel: Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación

Proceso computarizado con SPSS: Para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre las variables y dimensiones de estudio.

Otras: El uso de instrumentos, técnicas, métodos y otros elementos no es limitativa, es meramente referencial; por tanto, en la medida que fue necesario se utilizaron otras técnicas para el tratamiento de la información de manera integral

3.6. Análisis de datos

Se realizó a través de proceso sistemático y secuencial, estos son: (a) Levantamiento de la información, (b) Transcripción y ordenamiento de la información, (c) Codificación de la información, y (d) Integración de la información (Álvarez-Gayou, 2005; Miles & Huberman, 1994).

Levantamiento de la información. Se realizó por medio de entrevistas presenciales y no presenciales (email, vía telefónica, formato Google forms). Los registros de los datos recaudados se almacenaron en formato digital.

Transcripción y ordenamiento de la información. Una vez obtenido los datos recolectados, según lo indicado en línea superior, se ordenaron de manera sistemática clasificada por las variables de estudio y fecha.

Codificación y normalización de la información. Concluida la toma y ordenamiento de los datos, se procedió a realizar la estructuración de la información basada en categorías conceptuales. A estas categorías conceptuales se les conoce como códigos, los cuales tienen como objetivo estructurar la información en unidades agrupadas por el mismo criterio, significado o concepto, para facilitar la identificación de los temas y la organización de la información recabada. (Álvarez-Gayou, 2005).

Integración de la información. Luego de la codificación y organización de los datos se procedió a relacionar e integrar las dimensiones de las variables con la finalidad de presentar

un reporte estructurado y organizado, que describa de forma coherente y consistente la información requerida por los objetivos de la presente investigación.

3.7. Consideraciones éticas

Corresponden a los principios éticos de la Universidad Nacional Federico Villareal, la misma que fue aprobada con Resolución Rectoral N° 2558-2018-CU-UNFV y son los siguientes:

- Respeto por las personas: Respetando su integridad, su dignidad, su decisión y su opinión emitida para el presente estudio
- Beneficencia y No maleficencia: generará beneficios al microempresario hotelero debido a que contará con información que servirá para que los microempresarios puedan tener conocimiento de la investigación y tomar mejores decisiones.
- Justicia y Bien Común: Respeto y reconocimiento a cada autor y participante en este trabajo de investigación.
- Integridad Científica: se respetó todas las normas y reglamentos aplicables a la actividad investigativa
- Responsabilidad: Durante el proceso de investigación se aplicó acto de responsabilidad de la investigadora respetando todos los lineamientos y normativa que señala la universidad.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: por cuanto se cuidó y se evitó cualquier daño, contaminación o perjuicio al medio ambiente y a la biodiversidad
- Honestidad: Fidelidad de la información y datos que tiene el trabajo de investigación.
- Compromiso con el desarrollo de la Institución y del país.

- Revisión independiente: Para asegurar la calidad del trabajo de investigación se hace una revisión independiente
- Transparencia: Declaración clara y concisa de cualquier información que se haya cruzado al momento de la realización de este trabajo de investigación.

Además, este trabajo de investigación aplicó estrictamente los estándares según normas APA, citando cada información recolectada según los derechos de sus autores. Asimismo, se presenta información verificada, veraz y aplicando la ética y principios profesionales en el proceso de cada trabajo realizado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

Variable: Clima Organizacional

Percepción de la dimensión Liderazgo

Tabla 4

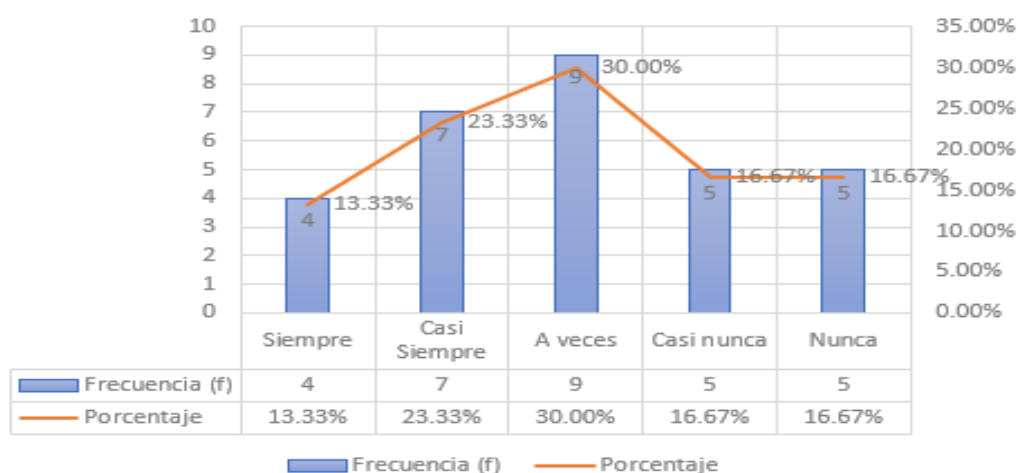
Jefe promueve en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	13.33%	13.33%
Casi siempre	7	23.33%	36.67%
A veces	9	30.00%	66.67%
Casi nunca	5	16.67%	83.33%
Nunca	5	16.67%	100.00%
Total	30	100.00%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 12

Se promueve en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 12

Interpretación: De la tabla 12 y figura 4 se observa que el 30% de los encuestados a veces, perciben que los jefes promueven en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa; mientras que un 23.33% señalaron que casi siempre, un 16.67% indicaron nunca y casi nunca, para finalmente un 13.33% precisaron que siempre perciben que los jefes promueven en los trabajadores alcanzar los objetivos de la empresa

Tabla 5

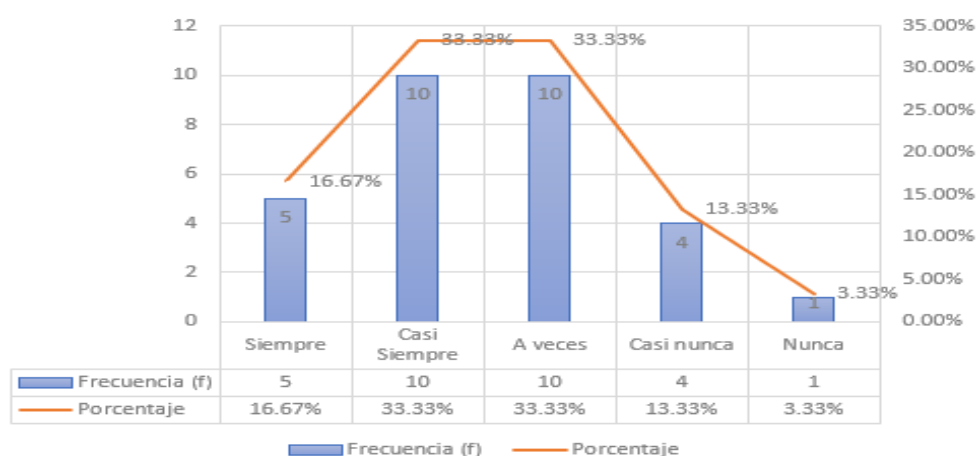
Jefe fomenta la cooperación y el trabajo en equipo

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	5	16.67%	16.67%
Casi Siempre	10	33.33%	50.00%
A veces	10	33.33%	83.33%
Casi nunca	4	13.33%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 13

Jefe fomenta la cooperación y el trabajo en equipo



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 13

Interpretación: De la tabla 13 y figura 5 se observa que el 33.33% de los encuestados casi siempre y a veces, perciben que los jefes fomentan la cooperación y el trabajo en equipo; mientras que un 16.67% señalaron que siempre, un 13.33% indicaron casi nunca y finalmente un 3.33% precisaron que nunca perciben que los jefes fomenta la cooperación y el trabajo en equipo en la empresa hotelera en el Cusco.

Tabla 6:

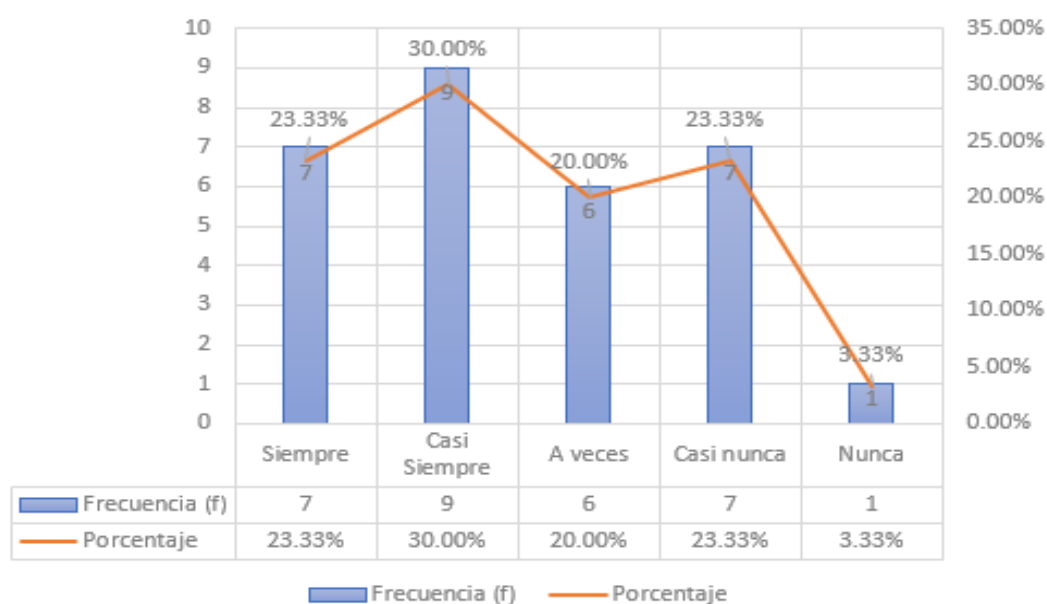
jefe se preocupa por la capacitación y desarrollo de los trabajadores

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	23.33%	23.33%
Casi Siempre	9	30.00%	53.33%
A veces	6	20.00%	73.33%
Casi nunca	7	23.33%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 14

Jefe se preocupa por la capacitación y desarrollo de los trabajadores



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 14

Interpretación: De la tabla 14 y figura 6 se observa que el 30% de los encuestados casi siempre perciben que los jefes se preocupan por la capacitación y el desarrollo de los trabajadores mientras que un 23.33% indicaron siempre y casi nunca, un 20% precisaron que a veces y finalmente un 3.33% nunca los jefes se preocupan por la capacitación y desarrollo de los trabajadores de la empresa hotelera en el Cusco.

Percepción de la dimensión Motivación

Tabla 7

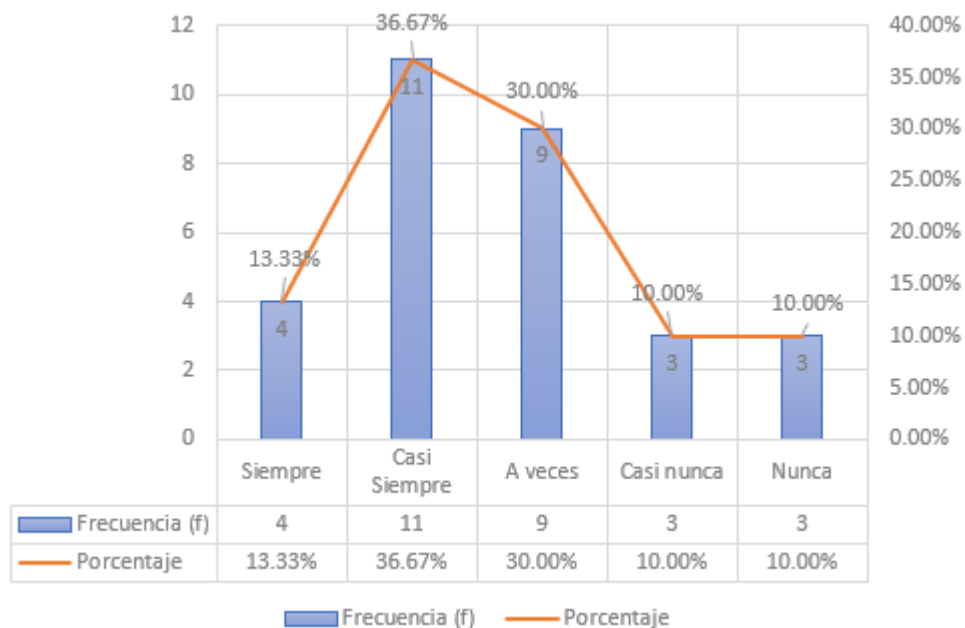
La empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	13.33%	13.33%
Casi Siempre	11	36.67%	50.00%
A veces	9	30.00%	80.00%
Casi nunca	3	10.00%	90.00%
Nunca	3	10.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 15

La empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 15

Interpretación: De la tabla 15 y figura 7 se observa que el 36.67% de los encuestados casi siempre perciben que la empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores, así como un 30% señalaron que a veces, un 13.33% señalaron que siempre y finalmente un 10% señalaron que casi nunca y nunca la empresa se interesa por el bienestar de sus trabajadores.

Tabla 8

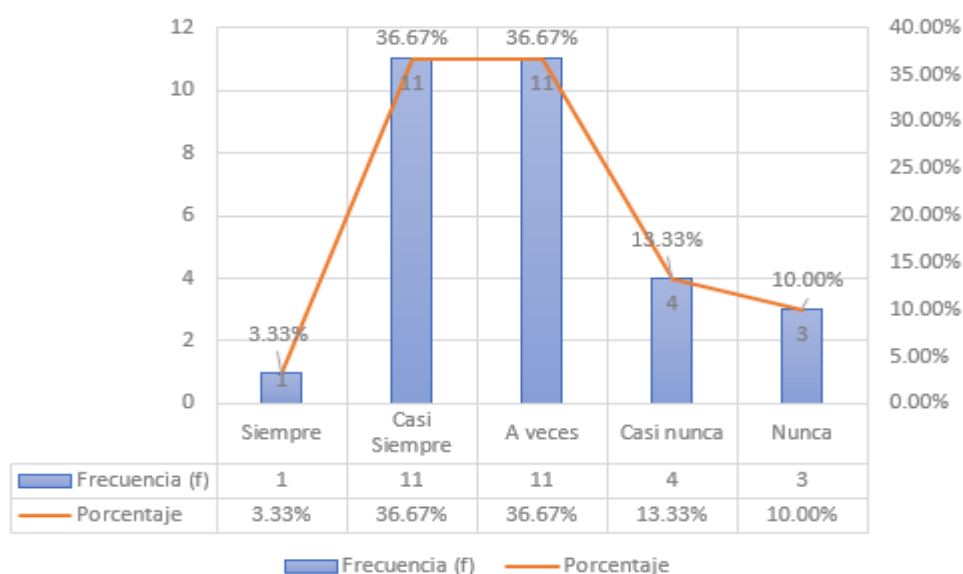
la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3.33%	3.33%
Casi Siempre	11	36.67%	40.00%
A veces	11	36.67%	76.67%
Casi nunca	4	13.33%	90.00%
Nunca	3	10.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 16

la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 16

Interpretación: De la tabla 16 y figura 8 se observa que el 36.67% de los encuestados casi siempre y a veces perciben que la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño, por otro lado un 13.33% manifestó que a casi nunca, un 10% nunca y un 3.33% siempre la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño de sus trabajadores.

Tabla 9

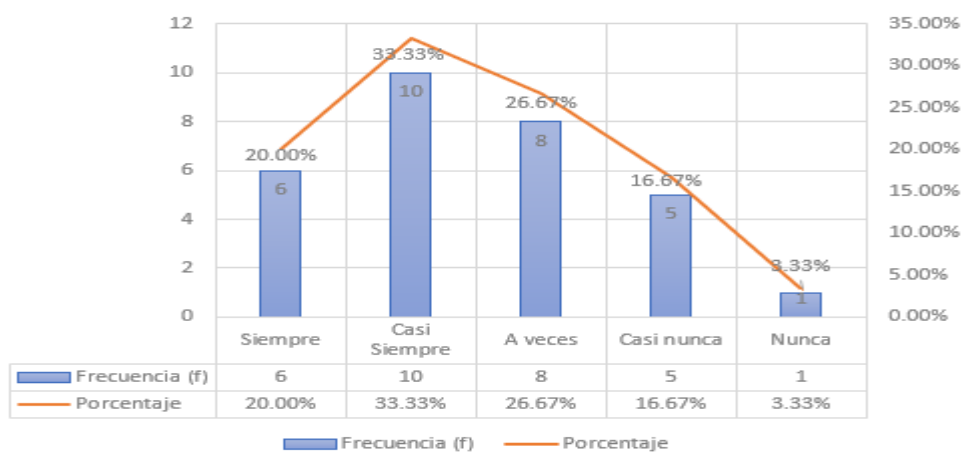
Trabajador se siente motivado para desempeñar sus funciones

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20.00%	20.00%
Casi Siempre	10	33.33%	53.33%
A veces	8	26.67%	80.00%
Casi nunca	5	16.67%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 17

Trabajador se siente motivado para desempeñar sus funciones



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 17

Interpretación: De la tabla 17 y figura 9 se observa que el 33.33% de los encuestados casi siempre se siente motivado para desempeñar sus funciones, por otro lado un 26.67% señalaron a veces, un 20% indicaron siempre, un 16.67% precisaron casi nunca y finalmente un 3.33% respondieron nunca el trabajador se siente motivado para desempeñar sus funciones.

Percepción de la dimensión Satisfacción

Tabla 10

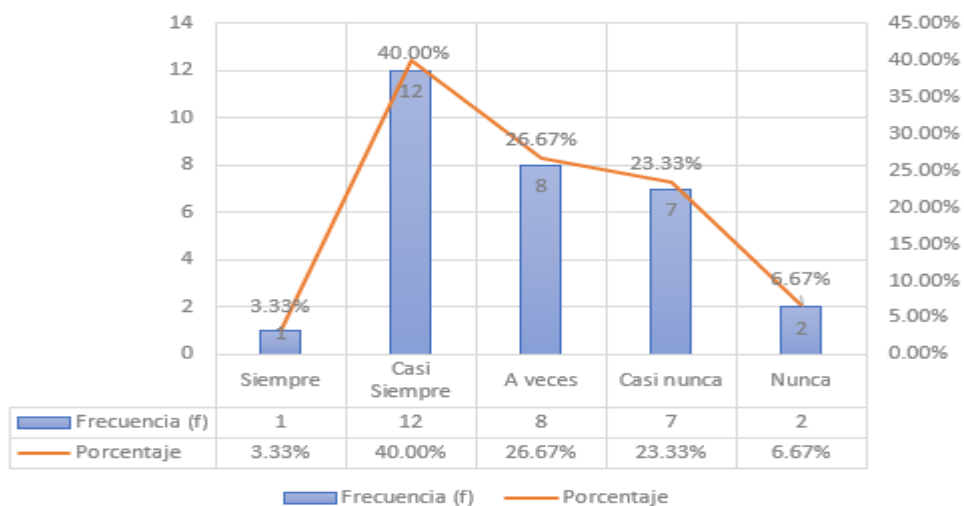
Trabajador considera que salario es justo

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3.33%	3.33%
Casi Siempre	12	40.00%	43.33%
A veces	8	26.67%	70.00%
Casi nunca	7	23.33%	93.33%
Nunca	2	6.67%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 18

Trabajador considera que salario es justo



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 18

Interpretación: De la tabla 18 y figura 10 se observa que el 40% de los trabajadores señalaron que casi siempre considera que el salario es justo, un 26.67% respondieron a veces, un 23.33% señalaron casi nunca, un 6.67% indicaron nunca y finalmente un 3.33% respondieron que siempre el salario que percibe el trabajador es justo.

Tabla 11

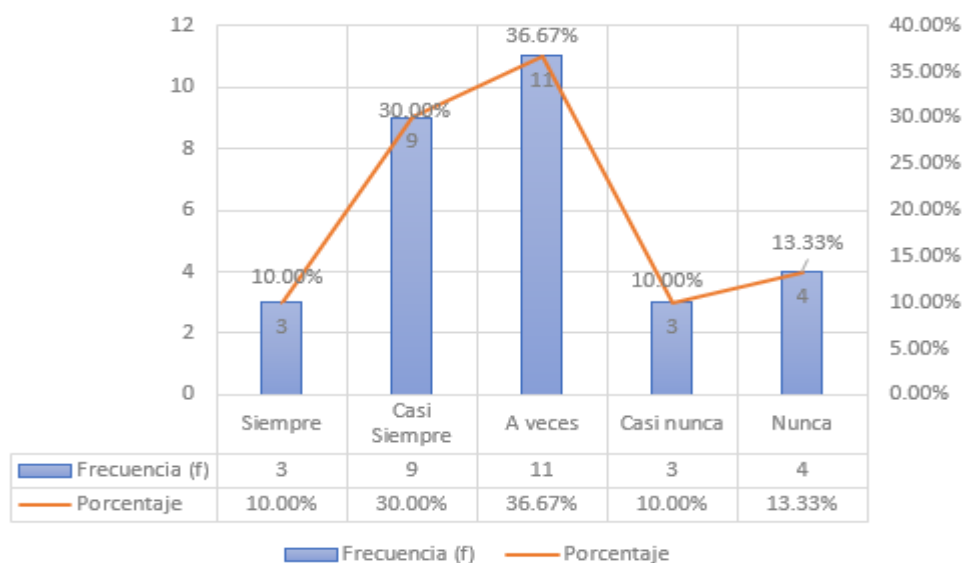
Empresa valora el buen desempeño del trabajador

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	10.00%	10.00%
Casi Siempre	9	30.00%	40.00%
A veces	11	36.67%	76.67%
Casi nunca	3	10.00%	86.67%
Nunca	4	13.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 19

Empresa valora el buen desempeño del trabajador



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 19

Interpretación: De la tabla 19 y figura 11 se observa que el 36.67% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa valora el buen desempeño del trabajador, un 30% respondieron casi siempre, un 13.33% señalaron nunca y finalmente un 10% respondieron que casi nunca y siempre la empresa valora el buen desempeño del trabajador.

Tabla 12

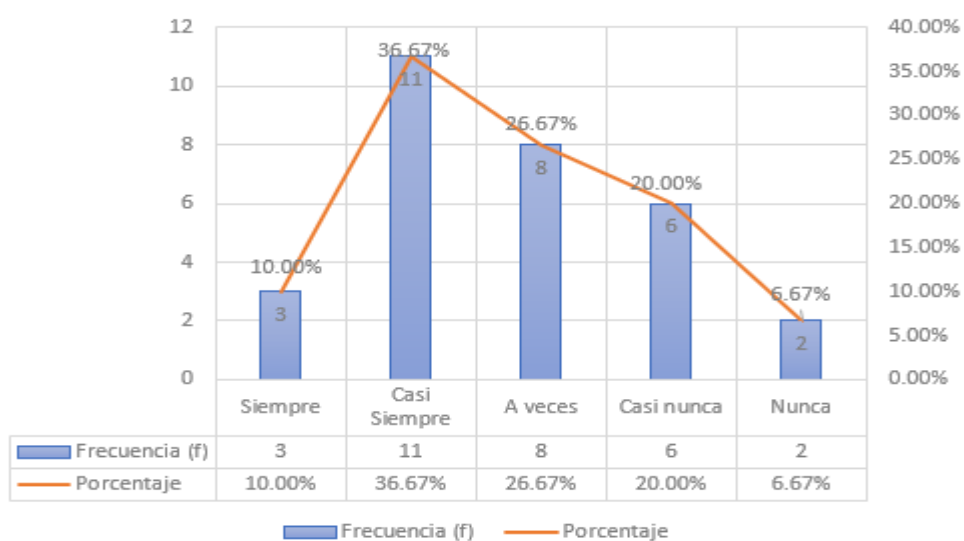
Trabajador considera que su labor es gratificante

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	10.00%	10.00%
Casi Siempre	11	36.67%	46.67%
A veces	8	26.67%	73.33%
Casi nunca	6	20.00%	93.33%
Nunca	2	6.67%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 20

Trabajador considera que su labor es gratificante



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 20

Interpretación: De la tabla 20 y figura 12 se observa que el 36.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre el trabajador considera que su labor es gratificante, un 26.67% respondieron a veces, un 20% señalaron casi nunca, un 10% precisaron siempre y finalmente un 6.67% respondieron que nunca el trabajador considera que su labor es gratificante.

Percepción de la dimensión Participación

Tabla 13

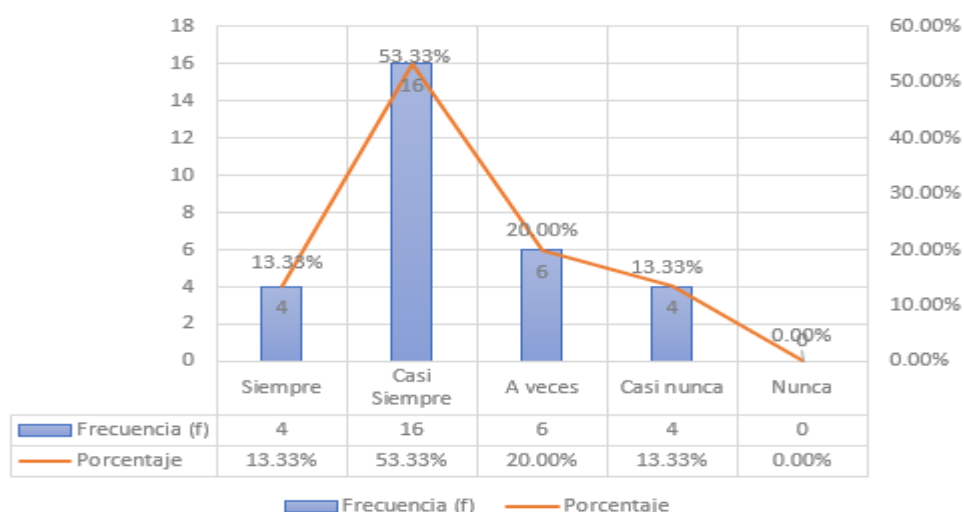
Trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	13.33%	13.33%
Casi Siempre	16	53.33%	66.67%
A veces	6	20.00%	86.67%
Casi nunca	4	13.33%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 21

Trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 21

Interpretación: De la tabla 21 y figura 13 se observa que el 53.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre el trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones, un 20% señalaron a veces y finalmente un 13.33% precisaron siempre y casi nunca el trabajador siente que tiene autonomía en la realización de sus funciones.

Tabla 14

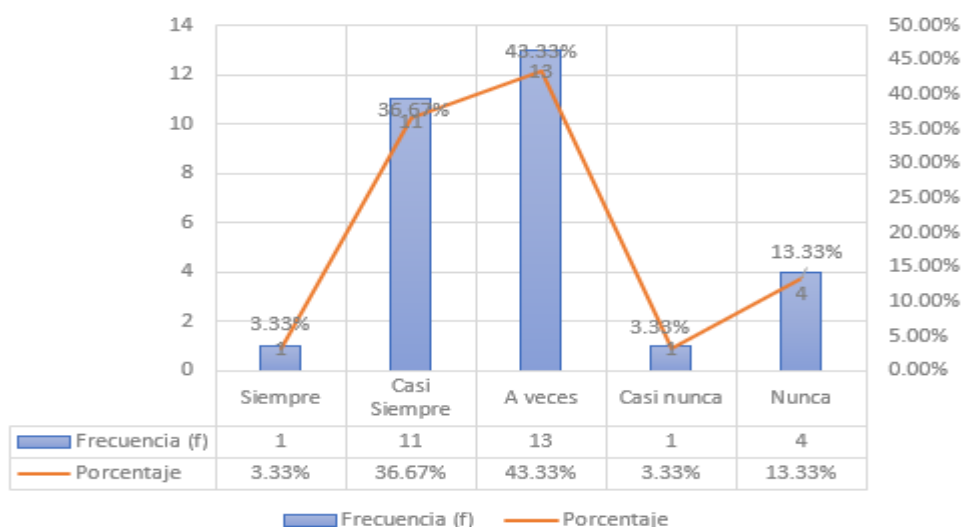
Las iniciativas de los trabajadores son tomadas en cuenta por los jefes

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3.33%	3.33%
Casi Siempre	11	36.67%	40.00%
A veces	13	43.33%	83.33%
Casi nunca	1	3.33%	86.67%
Nunca	4	13.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 22

Las iniciativas de los trabajadores son tomadas en cuenta por los jefes



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 22

Interpretación: De la tabla 22 y figura 14 se observa que el 43.33% de los trabajadores señalaron que a veces los jefes toman en cuenta las iniciativas de los trabajadores, un 36.67% señalaron casi siempre, un 13.33% precisaron nunca y finalmente un 3.33% respondieron que siempre y nunca respetivamente, los jefes toman en cuenta las iniciativas de los trabajadores.

Tabla 15

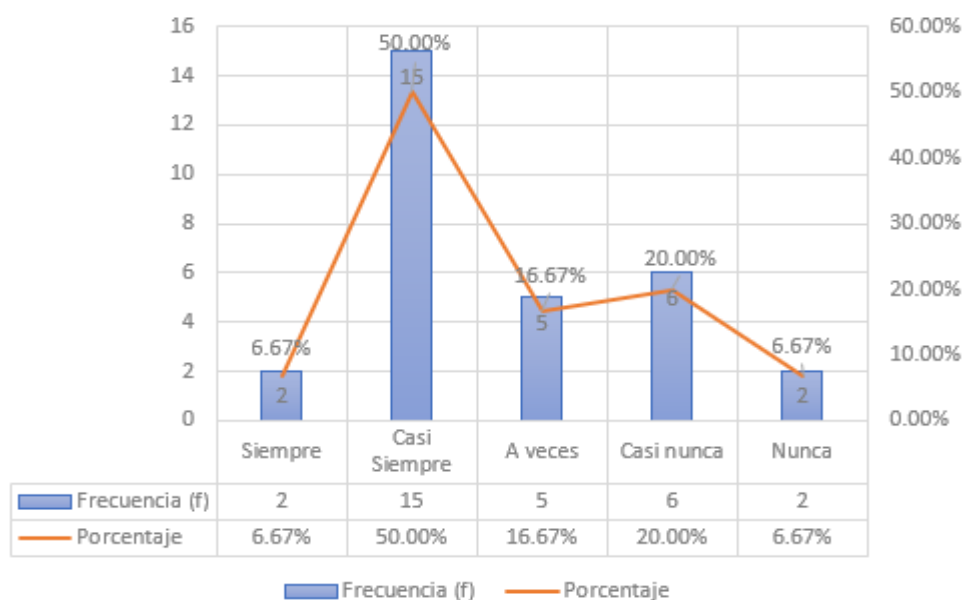
La empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	6.67%	6.67%
Casi Siempre	15	50.00%	56.67%
A veces	5	16.67%	73.33%
Casi nunca	6	20.00%	93.33%
Nunca	2	6.67%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 23

La empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 23

Interpretación: De la tabla 23 y figura 15 se observa que el 50% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores, un 20% señalaron casi nunca, un 16.67% precisaron a veces y finalmente un 6.67% respondieron que siempre y nunca respetivamente, la empresa brinda constantes capacitaciones a los trabajadores.

Percepción de la dimensión Manejo de TICs

Tabla 16

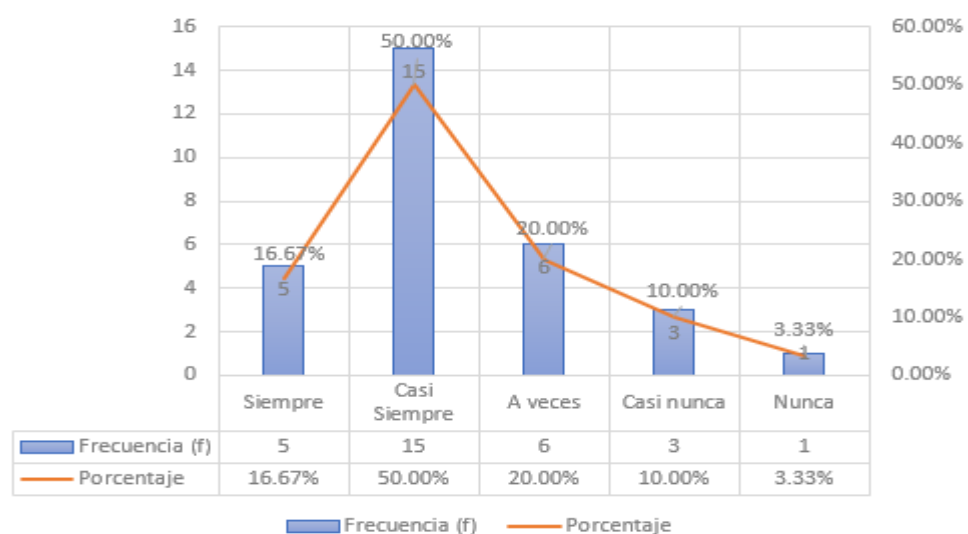
Como trabajador estoy familiarizado con los software para realizar mis labores

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	5	16.67%	16.67%
Casi Siempre	15	50.00%	66.67%
A veces	6	20.00%	86.67%
Casi nunca	3	10.00%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 24

Como trabajador estoy familiarizado con los software para realizar mis labores



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 24

Interpretación: De la tabla 24 y figura 16 se observa que el 50% de los trabajadores señalaron sentirse familiarizados con los softwares para realizar sus funciones, un 20% señalaron a veces, un 16.67% precisaron siempre, un 10% respondieron casi nunca y finalmente un 3.33% respondieron que nunca los trabajadores se sienten familiarizados con los softwares para realizar sus funciones

Tabla 17

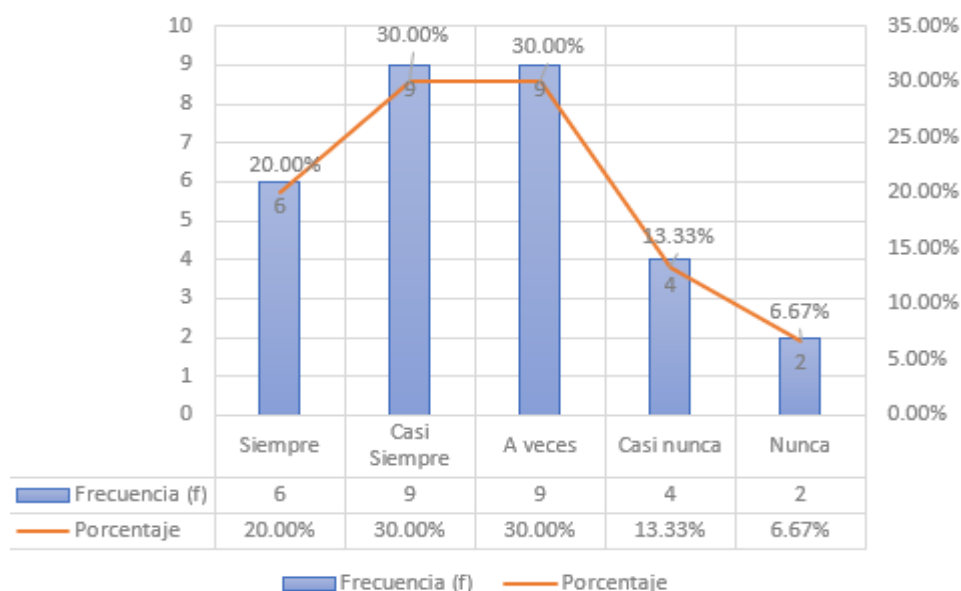
Como trabajador utilizo herramientas digitaciones para realizar mis labores

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20.00%	20.00%
Casi Siempre	9	30.00%	50.00%
A veces	9	30.00%	80.00%
Casi nunca	4	13.33%	93.33%
Nunca	2	6.67%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 25

Como trabajador utilizo herramientas digitaciones para realizar mis labores



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 25

Interpretación: De la tabla 25 y figura 17 se observa que el 30% de los trabajadores señalaron que casi siempre y a veces utiliza herramientas digitales para realizar sus labores, un 20% precisaron siempre, un 13.33% respondieron casi nunca y finalmente un 6.67% respondieron nunca los trabajadores utilizan herramientas digitales para realizar sus labores.

Tabla 18

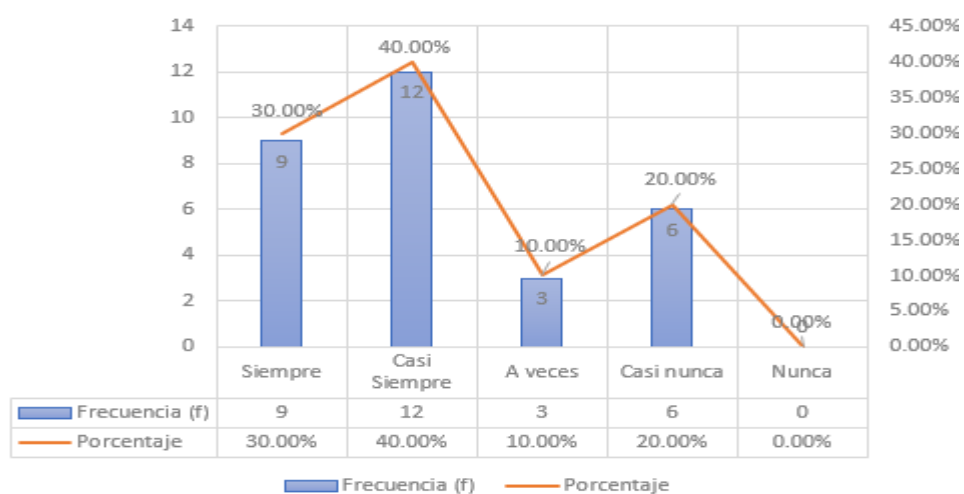
Como trabajador considera que los recursos tecnológicos ayudan a un mejor desempeño

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	30.00%	30.00%
Casi Siempre	12	40.00%	70.00%
A veces	3	10.00%	80.00%
Casi nunca	6	20.00%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 26

Como trabajador considera que los recursos tecnológicos ayudan a un mejor desempeño



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 26

Interpretación: De la tabla 26 y figura 18 se observa que el 40% de los trabajadores señalaron que casi siempre consideran que los recursos tecnológicos ayudan a mejorar su desempeño, un 30% precisaron siempre, un 20% respondieron casi nunca y finalmente un 10% de los trabajadores respondieron que a veces los recursos tecnológicos ayudan a mejorar su desempeño.

Variable: Desempeño Laboral

Percepción de la dimensión Responsabilidad

Tabla 19

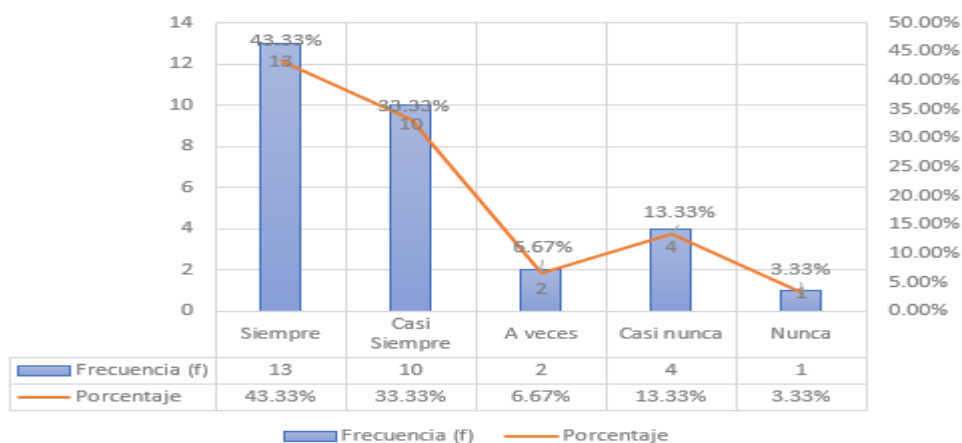
Trabajador considera que su labor contribuye con los objetivos de la empresa

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	43.33%	43.33%
Casi Siempre	10	33.33%	76.67%
A veces	2	6.67%	83.33%
Casi nunca	4	13.33%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 27

Trabajador considera que su labor contribuye con los objetivos de la empresa



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 27

Interpretación: De la tabla 27 y figura 19 se observa que el 43.33% de los trabajadores señalaron que siempre consideran que su labor contribuye con los objetivos de la empresa, un 33.33% precisaron que casi siempre, un 13.33% respondieron que casi nunca, un 6.67 precisaron a veces y finalmente un 3.33% señalaron que nunca consideran que su labor contribuye con los objetivos de la empresa.

Tabla 20

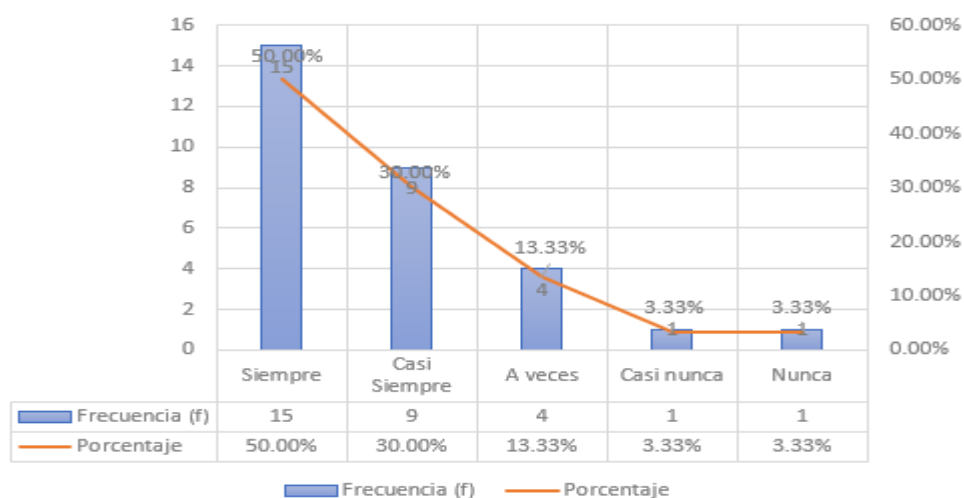
Trabajador considera que cumple su labor con responsabilidad

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	50.00%	50.00%
Casi Siempre	9	30.00%	80.00%
A veces	4	13.33%	93.33%
Casi nunca	1	3.33%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 28

Trabajador considera que cumple su labor con responsabilidad



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 28

Interpretación: De la tabla 28 y figura 20 se observa que el 50% de los trabajadores señalaron que siempre consideran que su labor lo cumplen con responsabilidad, un 30% precisaron que casi siempre, un 13.33% respondieron a veces y finalmente un 3.33% señalaron que casi nunca y nunca los trabajadores consideran que su labor lo cumplen con responsabilidad.

Tabla 21

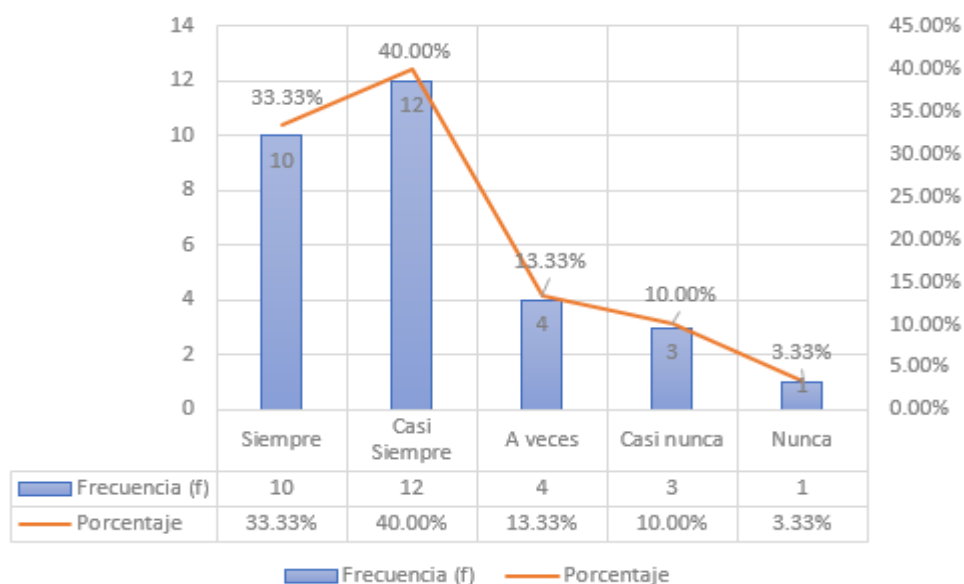
Trabajador considera que la empresa tiene un compromiso de responsabilidad social y ambiental

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	33.33%	33.33%
Casi Siempre	12	40.00%	73.33%
A veces	4	13.33%	86.67%
Casi nunca	3	10.00%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 29

Trabajador considera que la empresa tiene un compromiso de responsabilidad social y ambiental



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 29

Interpretación: De la tabla 29 y figura 21 se observa que el 40% de los trabajadores señalaron que casi siempre consideran que la empresa tiene un compromiso responsabilidad social y ambiental, un 33.33% precisaron que siempre, un 13.33% respondieron a veces, un 10% señaló que casi nunca y finalmente un 3.33% señalaron que nunca la empresa tiene un compromiso responsabilidad social y ambiental.

Percepción de la dimensión Eficiencia

Tabla 22

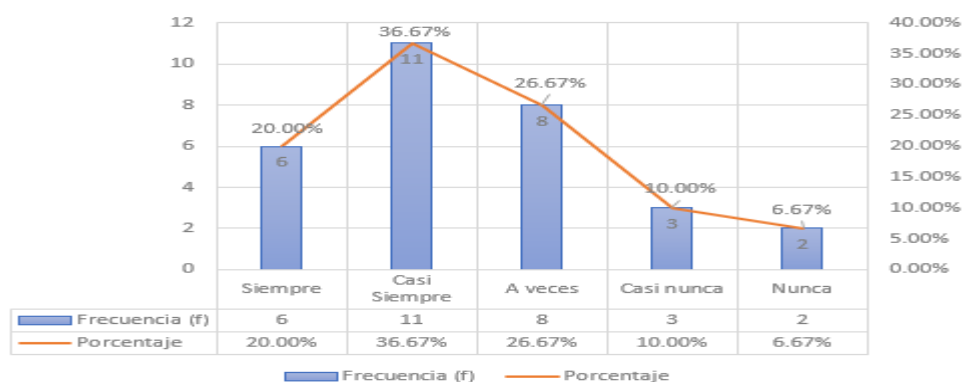
La empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20.00%	20.00%
Casi Siempre	11	36.67%	56.67%
A veces	8	26.67%	83.33%
Casi nunca	3	10.00%	93.33%
Nunca	2	6.67%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 30

La empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 30

Interpretación: De la tabla 30 y figura 22 se observa que el 36.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre consideran que la empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos, un 26.67% precisaron que a veces, un 20% respondieron siempre, un 10% señaló que casi nunca y finalmente un 6.67% señalaron que nunca la empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos.

Tabla 23

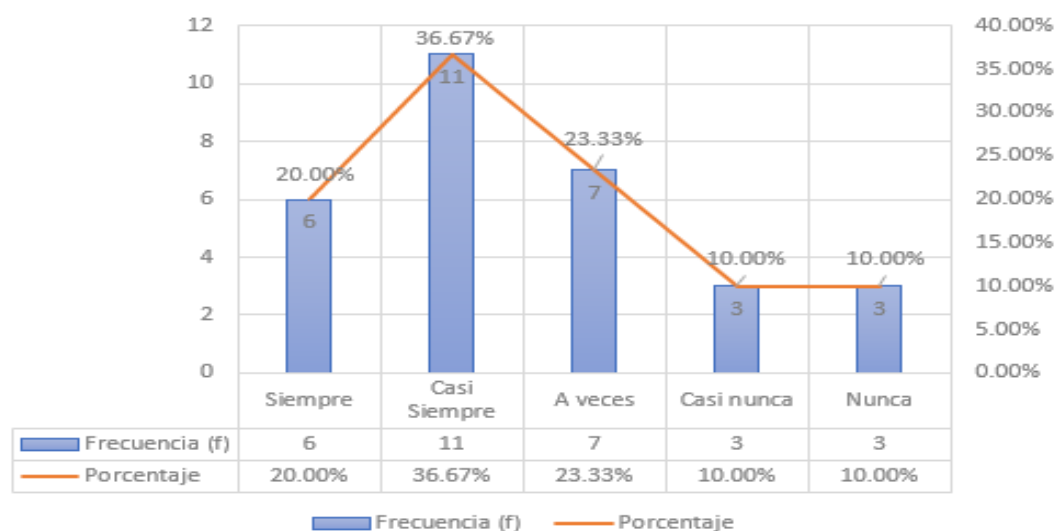
La empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos, permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20.00%	20.00%
Casi Siempre	11	36.67%	56.67%
A veces	7	23.33%	80.00%
Casi nunca	3	10.00%	90.00%
Nunca	3	10.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 31

La empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos, permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 31

Interpretación: De la tabla 31 y figura 23 se observa que el 36.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre consideran que la empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos y permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales, un 23.33% precisaron que a veces, un 20% respondieron siempre, un 10% señaló que casi nunca y nunca la empresa cuenta con un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos y permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales.

Tabla 24

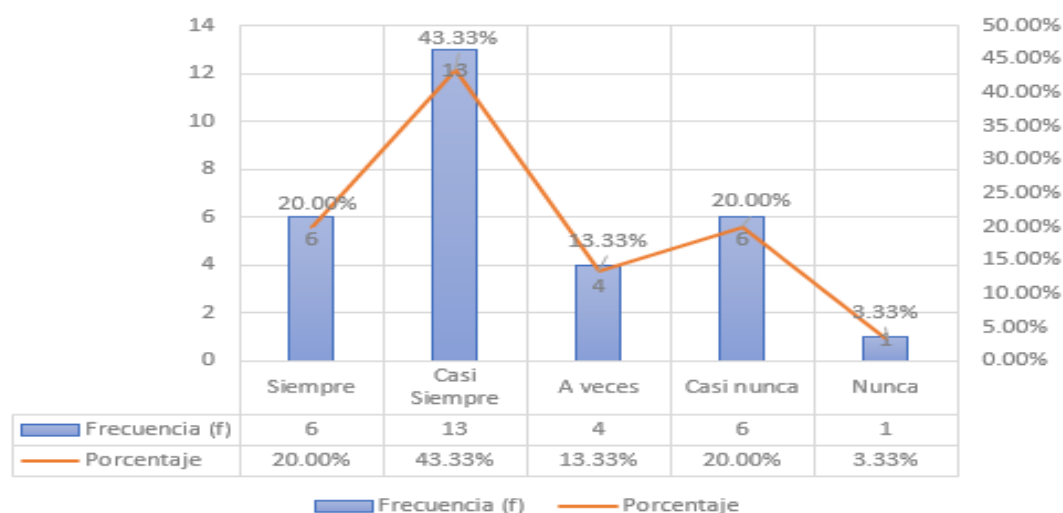
La empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten deterioro

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20.00%	20.00%
Casi Siempre	13	43.33%	63.33%
A veces	4	13.33%	76.67%
Casi nunca	6	20.00%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 32

La empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten deterioro



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 32

Interpretación: De la tabla 32 y figura 24 se observa que el 43.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre consideran que la empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten el deterioro de sus instalaciones, un 20% precisaron respectivamente que siempre y casi nunca, un 13.33% respondieron a veces, un 13.33 señaló que a veces y finalmente

un 3.33% respondió que nunca la empresa tiene un programa de mantenimiento de infraestructura y equipos que eviten el deterioro de sus instalaciones.

Percepción de la dimensión Productividad

Tabla 25

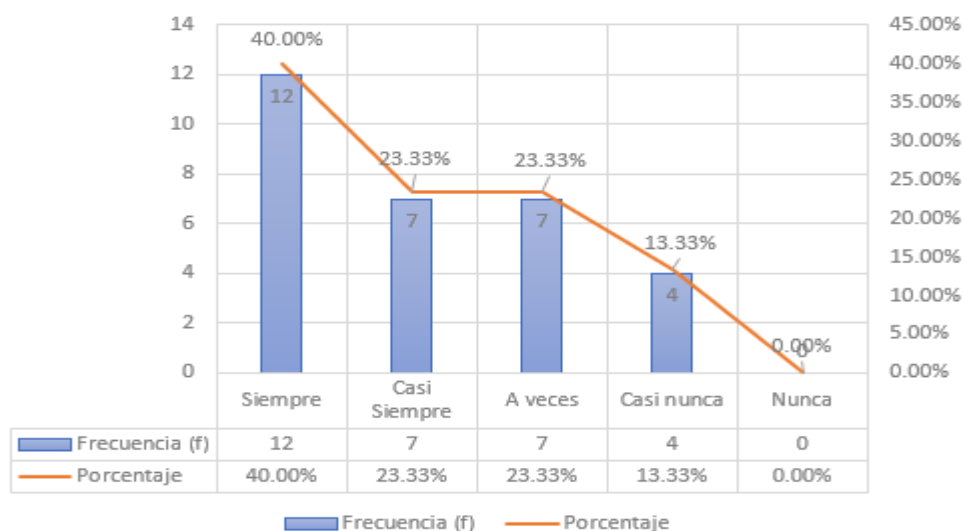
El ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	40.00%	40.00%
Casi Siempre	7	23.33%	63.33%
A veces	7	23.33%	86.67%
Casi nunca	4	13.33%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 33

El ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 33

Interpretación: De la tabla 33 y figura 25 se observa que el 40% de los trabajadores señalaron que siempre consideran que el ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales, un

23.33% señalaron que casi siempre y a veces, y finalmente un 13.33% respondieron que casi nunca consideran que el ambiente de trabajo ayuda al logro de los objetivos empresariales.

Tabla 26

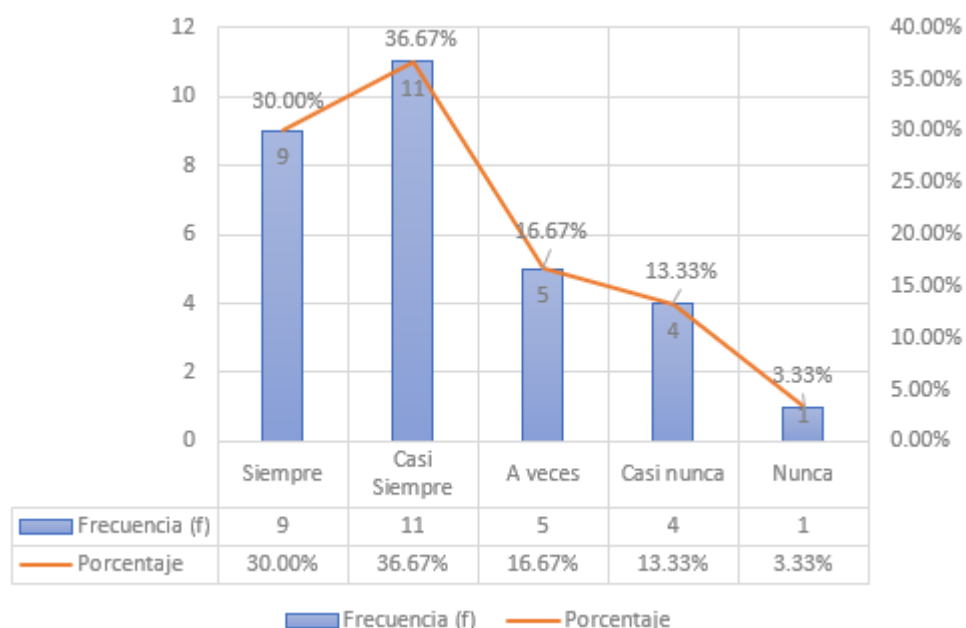
Como trabajador ha logrado alcanzar las metas que le ha planteado la empresa

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	30.00%	30.00%
Casi Siempre	11	36.67%	66.67%
A veces	5	16.67%	83.33%
Casi nunca	4	13.33%	96.67%
Nunca	1	3.33%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 34

Como trabajador ha logrado alcanzar las metas que le ha planteado la empresa



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 34

Interpretación: De la tabla 34 y figura 26 se observa que el 36.67% de los trabajadores señalaron que han logrado alcanzar las metas que les ha planteado la empresa, un 30% señalaron que siempre, un 16.67% precisaron a veces, un 13.33% indicaron casi nunca y finalmente un 3.33% respondieron que nunca han logrado alcanzar las metas que les ha planteado la empresa.

Tabla 27

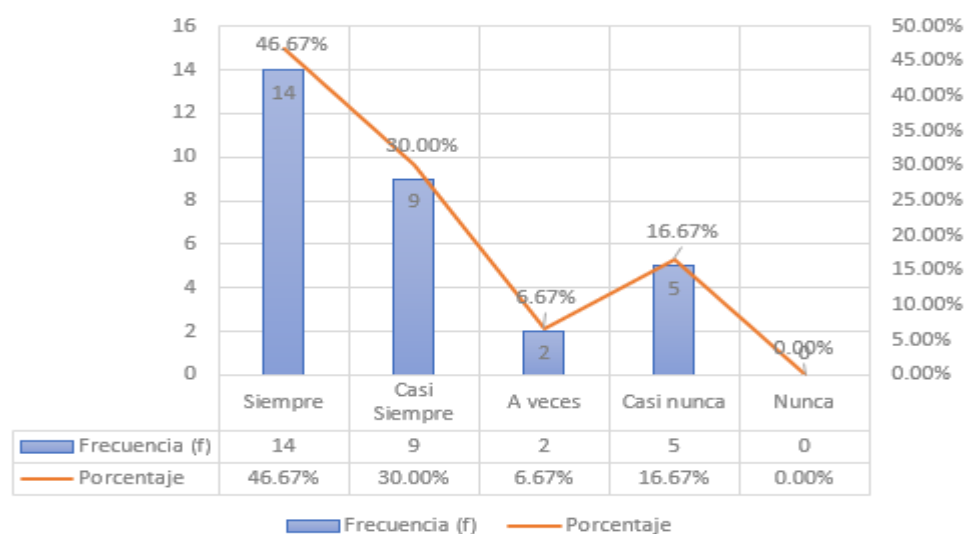
Trabajador considera que los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	46.67%	46.67%
Casi Siempre	9	30.00%	76.67%
A veces	2	6.67%	83.33%
Casi nunca	5	16.67%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 35

Trabajador considera que los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 35

Interpretación: De la tabla 35 y figura 27 se observa que el 46.67% de los trabajadores señalaron que siempre los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente, un 30% señalaron que casi siempre, un 16.67% precisaron casi nunca y finalmente un 6.67% indicaron a veces los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente.

Percepción de la dimensión Compromiso Organizacional

Tabla 28

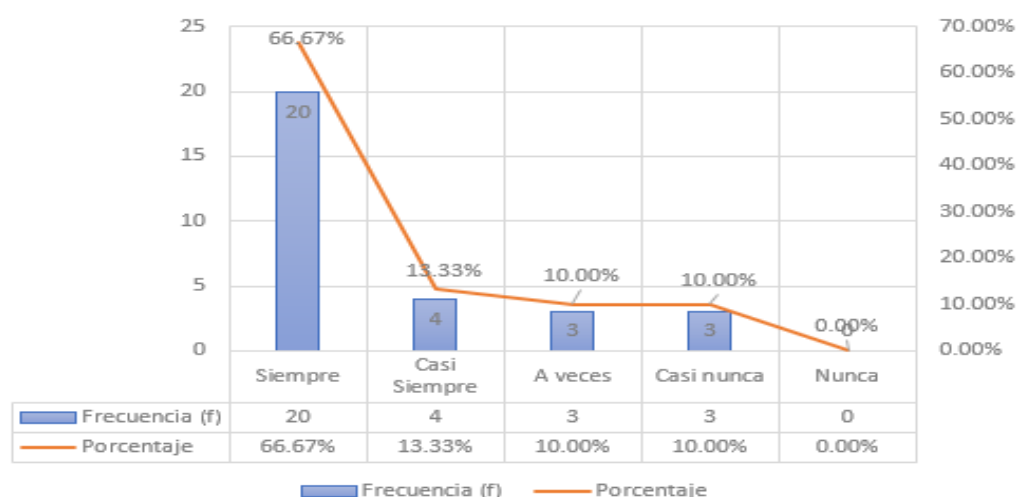
Trabajador considera que debe mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	20	66.67%	66.67%
Casi Siempre	4	13.33%	80.00%
A veces	3	10.00%	90.00%
Casi nunca	3	10.00%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 36

Trabajador considera que debe mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 36

Interpretación: De la tabla 36 y figura 28 se observa que el 66.67% de los trabajadores señalaron que siempre deben mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo, un 13.33% señalaron casi siempre, un 10% respondieron que a veces y casi nunca los trabajadores señalaron que siempre deben mejorar continuamente para dar lo mejor de sí en el trabajo.

Tabla 29

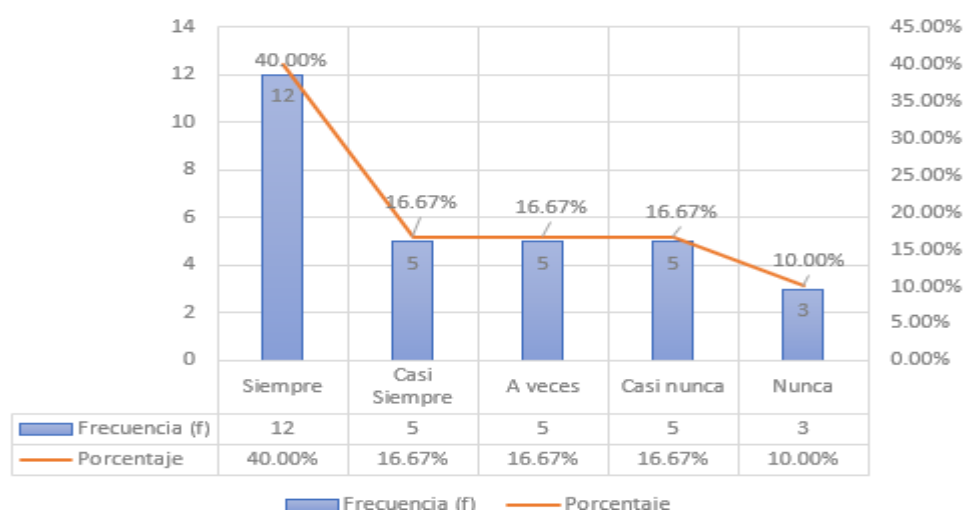
Trabajador considera que la empresa lo apoya y fomenta su desarrollo profesional

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	40.00%	40.00%
Casi Siempre	5	16.67%	56.67%
A veces	5	16.67%	73.33%
Casi nunca	5	16.67%	90.00%
Nunca	3	10.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 37

Trabajador considera que la empresa lo apoya y fomenta su desarrollo profesional



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 37

Interpretación: De la tabla 37 y figura 29 se observa que el 40% de los trabajadores señalaron que siempre consideran que la empresa lo apoya y fomenta su desarrollo profesional; un 16.67% manifestaron casi siempre, a veces y casi nunca respectiva y finalmente un 10% respondió que nunca consideran que la empresa los apoya ni tampoco fomentan el desarrollo profesional de los trabajadores.

Tabla 30

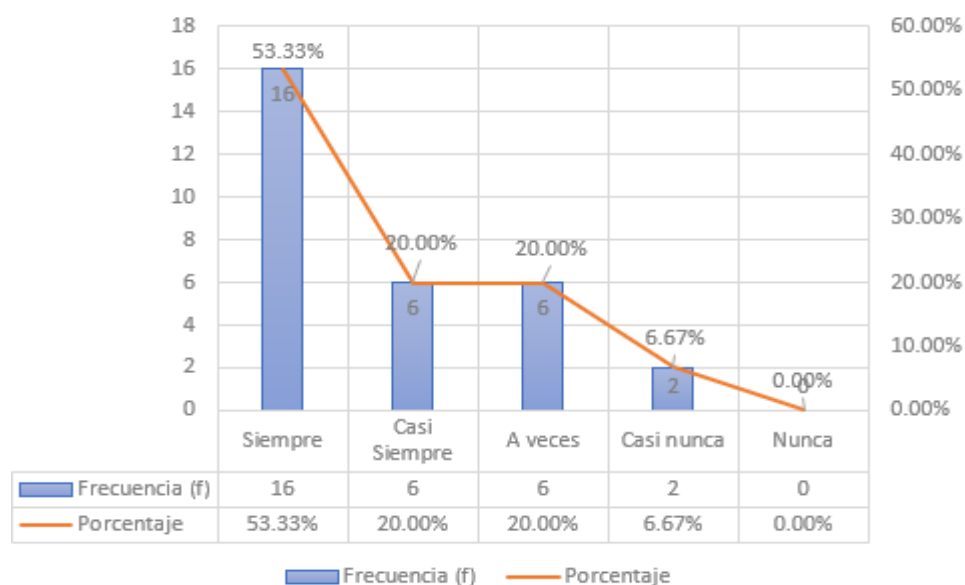
trabajador considera que ha brindado apoyo cada vez que su jefe le ha solicitado

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	16	53.33%	53.33%
Casi Siempre	6	20.00%	73.33%
A veces	6	20.00%	93.33%
Casi nunca	2	6.67%	100.00%
Nunca	0	0.00%	100.00%
TOTAL	30	100%	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del estudio

Figura 38

Trabajador considera que ha brindado apoyo cada vez que su jefe le ha solicitado



Nota: Elaboración en base a los resultados de la tabla 38

Interpretación: De la tabla 38 y figura 30 se observa que el 53.33% de los trabajadores señalaron que siempre consideran que han brindado apoyo a su jefe inmediato cada vez que éste lo ha solicitado; un 20% manifiesta que casi siempre y a veces respectiva y finalmente un 6.67% respondió que casi nunca han brindado apoyo a su jefe inmediato cada vez que éste lo ha solicitado.

4.2. Análisis Inferencial de las variables y sus dimensiones

Prueba de Hipótesis

Antes de realizar la prueba de las hipótesis se debe evaluar la normalidad en base a la correlación entre los datos y las puntuaciones de los datos, si el resultado se encuentra lo más cercano a la unidad significa que los datos sean normales y el alejamiento a la unidad corresponderá a valores de distribución no normales.

Prueba de normalidad

Ho: Las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa hotelera tienen distribución normal

H1: Las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa hotelera son distintas a la distribución normal

Regla de decisión:

Sig. $> 0,05$; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. $< 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 31

Prueba de Normalidad de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,188	30	,008	,891	30	,005
Desempeño Laboral	,217	30	,001	,856	30	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado para medir el clima organizacional.

La muestra compuesta de 30 individuos, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, otorgando una significancia en la variable clima organizacional de ,005; en la variable desempeño laboral la significancia es de ,001 valores que al ser comparados con el error del 5% (0.05) ambos son menores, por lo que los valores de distribución no son normales; los datos rechazan la H_0 y acepta la H_1 , afirmando a la variables clima organizacional y desempeño laboral en la organización hotelera son distintas a la distribución normal. Consecuentemente, para determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en una empresa hotelera en la Ciudad de Cusco, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Se determinó que el clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral en una empresa hotelera en la Ciudad de Cusco, los resultados obtenidos por cada variable se expresan en las siguientes tablas:

Tabla 32

Medida en que el Liderazgo se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

			Liderazgo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado para medir el liderazgo y el Desempeño Laboral.

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman indican que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral, dado que el análisis de Coeficiente de correlación Rho de Spearman es

positiva en ,599** con significancia de ,000, valor menor al 5% de error. El valor indica la existencia de una relación entre el liderazgo, y el desempeño laboral.

Tabla 33

Forma como la Motivación contribuye en el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

		Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado que mide la relacion entre el liderazgo y el Desempeño Laboral

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman indican que la motivación contribuye en el desempeño laboral, dado que el análisis de Coeficiente de correlación Rho de Spearman es positiva en ,657** con significancia de ,000, valor menor al 5% de error. El valor indica que, a mayor motivación, mayor es el desempeño laboral.

Tabla 34

Manera como la Satisfacción se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

		Satisfacción	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado que mide la relación entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman indican que la satisfacción se relaciona positivamente con el desempeño laboral, dado que el análisis de coeficiente de correlación Rho de Spearman es de ,554** con significancia de ,001, valor menor al 5% de error. El valor indica que, a mayor satisfacción, mayor es el desempeño laboral.

Tabla 35

Medida en que la Participación contribuye en el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

		Participación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Participación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,637**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado que mide la relación entre la Participación y el Desempeño Laboral

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman indican que la participación contribuye en el desempeño laboral, dado que el análisis de Coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo en ,637** con significancia de ,000, valor menor al 5% de error. El valor indica que, a mayor participación, mayor es el desempeño laboral.

Tabla 36

Manera como el Manejo de TICs facilita el Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

			Manejo de TICS	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Manejo de TICS	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado que mide la relacion entre el manejo de las TICs y el Desempeño Laboral

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman indican que el manejo de Tics facilita el desempeño laboral, dado que el análisis de Coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo en ,483** con significancia de ,007, valor menor al 5% de error. El valor indica que, a mayor manejo de TICs, mayor es el desempeño laboral.

Tabla 37

Como el Clima organizacional contribuye al Desempeño laboral en una empresa hotelera de la Ciudad de Cusco

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado que mide la relacion entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral

Los datos reportados de prueba del Rho de Spearman según análisis de los resultados de las variables estudiadas indican que el manejo el clima organizacional contribuye al desempeño laboral, dado que el análisis de Coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo en ,716** con significancia de ,000, valor menor al 5% de error. El valor indica que, a mayor clima organizacional, mayor es el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad del Cusco.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general de como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco, se pudo determinar que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral toda vez que la prueba del Rho Spearman arroja un resultado positivo de 0,716 con un nivel de significancia del 0,000 cuyo valor es menor a 5% del margen de error, por lo que, podemos afirmar que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral, resultados que son corroborados y confirmados por el autor Gallo (2022) quien sostiene que mientras mejor es el clima organizacional, mejor será el desempeño de los trabajadores, concluye el estudio afirmando que existe relación significativa entre las variables desempeño laboral y clima organizacional, por su parte Aguirre (2018) precisa en su estudio que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal, estos resultados son confirmados por Quispe (2020) señala que en su estudio aplicó la prueba de regresión logística ordinal, los resultados descriptivos de su estudio determinaron que un 32,7% de trabajadores señalaron que el clima organizacional y desempeño laboral es alto.

Los resultados inferenciales de la hipótesis general, según los valores del coeficiente de Nagelkerke indicaron que un 6,2% incide en la variable dependiente, a su vez el valor p significativo es menor a 0,05, teniendo un coeficiente de Wald superior a 4,00, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, demuestra que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Mantener un Clima favorable en la organización es muy importante debido a que los colaboradores puedan desarrollar un sentido de pertenencia y empoderamiento con la organización, esto repercutirá en una mayor productividad,

por lo tanto, mantener un buen clima en la organización influye y se relaciona de manera directa con el desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico de determinar la medida en que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco, se pudo determinar mediante la prueba del Rho Spearman un resultado positivo 0,599 con un nivel de significancia de 0,000, valor que es menor al 5% de error, por lo que, podemos afirmar que el liderazgo tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco, resultados que son corroborados por Quiroz (2019) quien manifiesta que la importancia del protagonismo que determina un buen liderazgo directivo da como consecuencia un buen clima organizacional y por ende un buen desempeño laboral, por su parte Esquivel (2020) en su estudio demuestra a través del Rho Spearman cuyo valor positivo obtenido es 0,550, lo que representa una moderada asociación lineal entre las variables. Por lo que rechaza la hipótesis nula, y valida la hipótesis alterna el cual indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y compromiso institucional de los trabajadores del hotel del cusco queda demostrado que una organización que cuenta con buenos líderes, creara un ambiente laboral adecuado, un compromiso de los trabajadores y como consecuencia se obtendrá un buen desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico de determinar la forma como la motivación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco, se pudo constatar ante el coeficiente de correlación del Rho Spearman que arrojó un resultado de 0,657 con un nivel de significancia del 0,000, cuyo valor es menor al 5% de margen de error, por lo que llegamos a

determinar que la motivación tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera en el Cusco, resultados que al ser corroborados por López (2021) señala en sus resultados descriptivos que un 35,3% de sus entrevistados señalaron que la mayoría cree que siempre hay una motivación en el trabajo y sus resultados inferenciales apoyados por la prueba del Rho Spearman con un resultado positivo de 0,526 se puede inferir que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral; por lo que podemos afirmar que un buen programa de motivaciones extrínsecas, hará que el trabajador se sienta motivado y deseoso de poder dar su mejor esfuerzo posible para el logro de los objetivos de la empresa.

Respecto al objetivo específico de establecer la manera como la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco, podemos afirmar que ante la aplicación de la prueba del coeficiente Rho Spearman arrojó un resultado de 0,554 con una significancia de 0,001 valor menor al 5% de margen de error, resultado que nos indica existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral en la empresa hotelera, dichos resultados son corroborados con los estudios de Bazalar (2020) que en su estudio logro demostrar la existencia de una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAC, para la autora López (2021) quien expone los resultados de su estudio precisando que existe una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral y dicha relación es positiva; Álvarez & Muñoz (2019) buscaron demostrar que el clima organizacional incide en la satisfacción de los trabajos, este estudio arrojó como resultado que si existe un clima adecuado para que el personal ejerza sus funciones éstos lo harán de manera satisfactoria; por lo que podemos afirmar que una empresa que se preocupa por buscar la

satisfacción de sus colaboradores a través de múltiples programas como son el reconocimiento, las oportunidades, un buen ambiente de trabajo, entre otros, dará como consecuencia un buen desempeño de los trabajadores del hotel del cusco.

Respecto al Objetivo específico de identificar en qué medida la participación se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco se ha podido determinar mediante la prueba del Rho Spearman que arroja un resultado positivo de 0,637 con nivel de significancia del 0,000 valor menor al 5% de margen de error, con ello se ha podido demostrar que existe una relación directa y significativa entre la participación y el desempeño Laboral en la empresa hotelera del Cusco, estos resultados al ser contrastados con la investigación de Landeras (2018) demuestra con la aplicación del coeficiente de correlación (r) de Spearman que existe relación significativa y directa entre el empowerment organizacional y el compromiso laboral. Siendo $p = 0,001$ menor a 0,05 y el coeficiente $r = 66,9$ positivo alto. El resultado contrastado por el estudio de Quispe (2020) señalando que los resultados descriptivos determinaron que la participación incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, la participación es moderada con un 42%; al respecto señalar que la participación del trabajador es muy importante ya que una participación dinámica y de mucha iniciativa hace que podamos contar con trabajadores empoderados y con un alto espíritu de compromiso para la organización.

Respecto al objetivo específico de determinar la manera como el manejo de TICs se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera de la ciudad de Cusco, la prueba del coeficiente del Rho Spearman arroja un resultado positivo de 0,483 con un nivel de significancia del 0,007 cuyo valor es menor al 5% de margen de error por lo que podemos afirmar que a mayor

manejo de las TICs mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco, estos resultados reflejan que hoy por hoy es muy necesario implementar la automatización, la digitalización para poder contar con información en tiempo real y ésta a su vez permitirá una mayor eficiencia en la organización y dotará también de información oportuna y en tiempo real para la toma de decisiones.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se logró determinar que el clima organizacional contribuye al desempeño laboral, toda vez que la prueba del Rho Spearman arroja un resultado positivo de 0,716 con un nivel de significancia del 0,000 demostrando que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral en la empresa hotelera de la ciudad del Cusco.

6.2. Se pudo constatar mediante la prueba del Rho Spearman un resultado positivo 0,599 con un nivel de significancia de 0,000 que el liderazgo tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco,

6.3. Asimismo, se pudo corroborar que la motivación contribuye en el desempeño laboral, esto debido al resultado obtenido del coeficiente de correlación del Rho Spearman que arrojó un resultado positivo de 0,657 con un nivel de significancia del 0,000, demostrando que la motivación tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera en el Cusco,

6.4. Por otro lado, se logró establecer que la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral ante la aplicación de la prueba del coeficiente Rho Spearman cuyo resultado positivo de 0,554 con un nivel de significancia de 0,001 nos indica que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera de la ciudad del Cusco.

Por otra parte, se logró identificar en qué medida la participación contribuye en el desempeño laboral, mediante la prueba del Rho Spearman que señala un resultado positivo de 0,637 con nivel de significancia del 0,000 se ha podido demostrar que existe una relación directa y significativa entre la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco.

6.5. Finalmente, se logró demostrar que el manejo de TICs facilita el desempeño laboral debido a la aplicación de la prueba del coeficiente del Rho Spearman cuyo resultado positivo de 0,483 con un nivel de significancia del 0,007 confirma que a mayor manejo de las Tics mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Respecto al clima organizacional que contribuye al desempeño laboral se recomienda que la empresa hotelera siempre fomente las buenas prácticas que conlleven a un clima organizacional adecuado para que los colaboradores puedan desarrollar todo su potencial esto es mantener un ambiente físico adecuado como la infraestructura, el espacio físico y las instalaciones adecuadas, los equipos en buen estado, el diseño, orden, limpieza de las instalaciones, todo ello acompañado de actitudes y aptitudes adecuadas que puedan crear un clima armonioso, de valores, compañerismo, respeto y cortesía, elementos que se reflejará en la atención a los huéspedes del hotel de la ciudad del Cusco

7.2. Respecto al liderazgo que tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral se recomienda que sigan desarrollando un liderazgo transformador que busque el desarrollo no solo de la organización en sí, sino también de sus colaboradores, un buen líder lleva a sus colaboradores a desarrollar lo mejor de cada uno de los integrantes de su equipo de esta manera se logran los objetivos organizacionales y se logrará una diferenciación en el hotel de la ciudad del Cusco.

7.3. Respecto a la motivación que contribuye en el desempeño laboral, se recomienda que se sigan aplicando técnicas intrínsecas y extrínsecas de la motivación, esto despertará el interés y la identificación del trabajador para la institución, asimismo se reflejará en el desempeño que demostrará un trabajador comprometido con su trabajo y con la organización.

7.4. Respecto a la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral se recomienda que se puedan crear elementos satisfactorios como son la compensación laboral, la carga de trabajo, la flexibilidad, el trabajo en equipo, el reconocimiento a la labor del colaborador, ya que todo ello influirá en el desempeño que demostrará el trabajador en la empresa hotelera de la ciudad del Cusco.

7.5. Respecto a la participación que contribuye en el desempeño laboral, se recomienda que se busque una participación voluntaria y motivadora de los trabajadores, que se tomen en cuenta sus iniciativas, que se generen programas de participación de los colaboradores, de esta manera ellos se sentirán comprometidos con la empresa hotelera del Cusco.

7.6. Finalmente, respecto a que el manejo de Tics facilita el desempeño laboral se recomienda que complementen programas de capacitación en el que se desarrolle conocimiento, habilidades y capacidades del manejo de las Tics en los trabajadores de la empresa hotelera del Cusco ya que de esta forma su desempeño laboral será más eficiente y productivo.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre Soto, Alberto (2018). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área logística del Batallón de servicio N° 6 de la sexta brigada blindada, Fuerte Arica, Locumba – Tacna 2018*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2783>
- Álvarez, C. C. & Muñoz, C. G. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de un Supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. Repositorio UJAT. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465566915002/html/>
- Álvarez-Gayou, J.L. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodologías*. [Http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacerinvestigacion-cualitativa.pdf](http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacerinvestigacion-cualitativa.pdf)
- Álvarez , R. (2017). *Gestión Financiera e Indicadores de Gestión de la Banca Universal Venezolana*. (. Artículo científico), Caracas.
- Aragón, , J., Fernández, R., Quintero, E., & Zapata, A. (2017). *Planeamiento Estratégico del Banco de la Nación*. [Tesis de Maestría]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Baguer, A. 2005. ALERTA. *Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Balazar Paz, Miguel A. (2020) *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao 2020* [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú] Repositorio de la Universidad. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49795>

- Beatriz, C. (2016). *Evaluación de Eficiencia y Productividad del Sistema Bancario. El Caso de las Entidades Bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010*. (Tesis Doctoral). Bogotá.: Universidad Nacional de Colombia.
- Benavente, J. P. y G. Quiñonez (2018). “*Aplicación de la Cuenta Satélite: Medición del PBI Turístico*”. En Benavente, J.P. (Editor) Impactos del Turismo en la Región Cusco: Aplicaciones de la Cuenta Satélite para un Turismo Inclusivo y Competitivo, Beneficios Económicos y Sociales del Turismo. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Berrospi, R. (2011). *Metodología para la Gestión del Riesgo Operativo de un Organismo Financiero Peruano, según el Nuevo Acuerdo de Capitales "Basilea II"*. (Tesis de Maestría). . Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Bizneo. (02 de Marzo de 2020). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Bizneo.com: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bonilla., E., Diaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2017). *Mejora continua de los procesos. Herramientas y técnicas*. Lima: Universidad de Lima.
- Brunet, Luc. 2011. *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Caraballo, M. (2015). *Indicadores de Gestión Financiera Basados en las Herramientas de la Administración Moderna para las Empresas del Sector Metalmecánico Ubicado en Maracay Edo. Aragua. . La Morita Venezuela*. (Tesis de Maestría). : Universidad de Carabobo.
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A*. Gestión En El Tercer Milenio, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>

- Carrasco, F. (2011). *Estudio sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado*. [Tesis de Maestría]. Santiago: Universidad de Chile.
- Chiavenato, I. (2016). *Teorías de la administración*. México: Litográfica Ingramex.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. 2009. *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw. Hill.
- Del Pozo, C. y E. Guzmán (2019). *Análisis del sector turismo en la región Cusco: lineamientos de políticas públicas para el desarrollo del turismo inclusivo y competitivo*. Lima y Cusco: Grupo Propuesta Ciudadana y Centro de Estudios Regionales Andinos
- Díaz, D. (2013). *Modelo para un Sistema Nacional de Indicadores: Caso Universidad Peruana*. [Tesis de Maestría]. Piura: Universidad de Piura.
- Esquivel Infantes, Santos M. (2020) "*Clima Organizacional y compromiso institucional en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Pedro filial Huaraz 2019*". [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú Repositorio de la Universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44761>
- FONAFE. (2016). Lineamiento Corporativo: "*Lineamiento de ética y conducta de las empresas del estado bajo el ámbito de FONAFE*". Lima: FONAFE. Recuperado de: <http://www.sedapal.com.pe/documents/10154/e69bf823-8bc7-4a60-91bf-82acb58ccaf6;jsessionid=0de36562f4>.
- Gallo, J. (2022) *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101875/Gallo_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gómez, C. (2002). *Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes*. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 2(2), pp. 61-77. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf
- Grant Thornton (17 setiembre del 2020) *Como el Covid-19 ha impactado a la industria hotelera* <https://www.grantthornton.mx/novedades/articulos-y-publicaciones/como-el-covid-19-ha-impactado-a-la-industria-hotelera/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- Koontz, R., & O'Donnell, C. (2016). *Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Litográfica Ingramex S.A.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2001). *Curso de Administración Moderna*. McGraw-Hill. Practice
- Landeras Cantuarias, Alexis (2018) *Relación entre el Enpowerment y el Compromiso Laboral de la "Generación Y" estudio de una empresa de Call Center de la Ciudad de Lima, Perú* [Tesis Doctoral, Universidad Buenos Aires, Argentina] Repositorio de la Universidad. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2757956>
- López Neira, Ana A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

- Mejía Chavarría, A. I. (2019). *Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte: Organizational climate: State of the art. A literature review*. TECNOCENCIA Chihuahua, 12(3), 170-181. <https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>
- Méndez, C. (2006), *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Merino, J. (1999). *La calidad de Servicio Bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura*. [Tesis Doctoral]. . Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Michael , G., & Ricardo , H. (s.f). “*The Roots of Banking Crises: The Macroeconomic Context*”.En :IADB working papers. N°318.p2.
- Miles, M. B., & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*.
- Molina, M. (2002). *Indicadores de Gestión para la Toma de Decisiones en el Sector Bancario Colombiano*. Bogotá: Colección Académica de Ciencias Estratégicas.
- Morales, J. (2014). *Comportamiento del Sistema Bancario y sus Efectos en la Economía y las Finanzas*. [Tesis Doctoral]. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Morán, A. (2007). *Liderazgo en la función directiva*. México: McGraw-Hill.
- Organización Mundial de la Salud (29 de enero del 2021) Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19 <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Parra, M., López, L., & Ramírez, E. (2018). *Gestión de la Competitividad Empresarial*. . Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Quiroz Ávila, Sandra (2019) "*El Liderazgo Directivo y su Influencia en el Clima Organizacional en colegios municipales de Concepción*" Madrid, España [Tesis Doctoral, Universidad De Alcalá, Madrid España] Repositorio de la Universidad <https://acortar.link/TaG4gs>

- Quispe Quispe, Andres A. (2020) "*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurin 2020* [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú] Repositorio de la Universidad. oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/68972
- Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. 10ª edición. San Diego State University. Pearson.
- Rubio, Elena. 2006. «*Clima Laboral*». 2006.
<https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>.
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. – Quito*. [Tesis para maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Serra, C., & Zúñiga, A. (2000). *Identificando bancos en problemas. ¿Cómo debe medir la autoridad bancaria la fragilidad financiera?* del Banco Central de Reserva del Perú-Lima.
- Shack, N. (2002). *Indicadores de desempeño en los organismos públicos del Perú*. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. Fecha: 8-11 Oct. 2002.
- Soriano, L., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Steiner, R. (2017). *Administración Estratégica*. México: México: Litográfica Ingramex S.A.

- Uribe, M. (2005). *El liderazgo docente en la construcción de la cultura escolar de calidad: un desafío de orden superior*. PRELAC-UNESCO, 1(1), p. 1-10.
<https://acortar.link/mxk6Ny>
- Vargas, J. (2016). *Desarrollo empresarial como instrumento para el crecimiento económico y el desarrollo social y ambiental*. [Artículo científico]. México: Universidad Autónoma de México.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2018). *Calidad y Servicio*. Madrid: Días De Santos.
- Werther, Jr, William, B., y Keith, Davis. 2000. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Zuluaga, M., Giraldo, M. (2001). *Clima Organizacional Departamento Administrativa de la Función Pública*

IX. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA DEL CUSCO. 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO
<p>Problema General ¿Como el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral en una empresa Hotelera en el Cusco?</p> <p>Problemas Específicos ¿Como el Liderazgo se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera en el Cusco?</p> <p>¿Cuál la Motivación se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco?</p> <p>¿Cómo la Satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en una empresa hotelera y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco?</p> <p>¿Cómo la Participación se relaciona con el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco?</p> <p>¿Cómo el manejo de las tics.es la relacion entre el Manejo de TICs y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco?</p>	<p>Objetivo General Determinar como el Clima Organizacional se relaciona el Desempeño Laboral en una empresa Hotelera del Cusco</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Determinar como el liderazgo se relaciona entre el Liderazgo y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 2) Determina como la forma de la Motivación y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 3) Establecer la manera entre la Satisfacción y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 4) Identificar la relacion entre la Participación y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 5) Determinar la relacion entre el Manejo de TICs y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en una empresa hotelera del Cusco</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Existe relación significativa entre el Liderazgo y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 2) Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 3) Existe relación significativa entre la Satisfacción y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 4) Existe relación significativa entre la Participación y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 5) Existe relación significativa entre el Manejo de TICs y el Desempeño laboral en una empresa hotelera del Cusco 	<p>VARIABLE 1: X. Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones: X.1. Liderazgo X.2. Motivación X.3. Satisfacción X.4. Participación X.5. Manejo de TICs</p> <p>VARIABLE 1: Y. Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones: Y.1. Responsabilidad Y.2. Eficiencia Y.3. Productividad Y.4. Compromiso Organizacional</p> <p>DIMENSIÓN ESPACIAL Z. Empresa hotelera del Cusco</p>	<p>Esta investigación será de tipo aplicada. La investigación será del nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>En esta investigación se utilizará los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo. El diseño que se aplicará será el no experimental. La población de la investigación estará conformada por una empresa hotelera del Cusco. La muestra estará compuesta por 30 personas que laboran en una empresa hotelera del Cusco. Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método no probabilístico. Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán son la Encuesta y el Análisis documental. El instrumento para la recolección de datos que se utilizará será el Cuestionario. Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS. Se aplicarán las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

Título: Clima Organizacional y Desempeño Laboral |

Cuestionario

A continuación, se le presentan unas preguntas relacionadas con su trabajo, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una X en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con las siguientes alternativas.

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

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)					
		Nº	Ítems				Alternativa				
Clima Organizacional	Liderazgo	1	Considero que mi jefe promueve en los trabajadores a alcanzar los objetivos de la empresa				1	2	3	4	5
		2	Considero que mi jefe fomenta la colaboración y el trabajo en equipo				1	2	3	4	5
		3	Considero que mi jefe se preocupa por la capacitación y desarrollo de los trabajadores				1	2	3	4	5
	Motivación	4	Considero que la empresa se interesa por el bienestar de los trabajadores				1	2	3	4	5
		5	Considero que la empresa premia a sus trabajadores por el buen desempeño en sus labores				1	2	3	4	5
		6	Me siento motivado para desempeñar mis labores				1	2	3	4	5
	Satisfacción	7	Considero que el salario que percibo es justo				1	2	3	4	5
		8	Considero que la empresa valora el buen desempeño del trabajador				1	2	3	4	5
		9	Considero que mi trabajo me es gratificante				1	2	3	4	5
	Participación	10	Siento que tengo autonomía en la realización de mi trabajo				1	2	3	4	5
		11	Considero que las iniciativas de los trabajadores son tomadas en cuenta por los jefes				1	2	3	4	5
		12	La empresa brinda oportunidades para la capacitación de los trabajadores				1	2	3	4	5
	Manejo de TICs	13	Me siento familiarizado con los softwares de oficina como el Word, Excel, Power point u otros para aplicarlo en mi trabajo (de corresponder)				1	2	3	4	5
		14	Utilizo herramientas digitales como el WhatsApp, apps, Facebook, Twitter, videoconferencias entre otros como apoyo en la realización de mi trabajo				1	2	3	4	5
		15	Considera que los recursos tecnológicos ayudan a un mejor desempeño en el trabajo				1	2	3	4	5

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)				
		Nº	Ítems			Alternativa				
Desempeño Laboral	Responsabilidad	16	Creo que mi trabajo contribuye con los objetivos de la empresa			1	2	3	4	5
		17	Considero que mi trabajo lo cumplo a cabalidad y de manera responsable			1	2	3	4	5
		18	Considero que la empresa tiene un compromiso de responsabilidad social cuidando el medio ambiente			1	2	3	4	5
	Eficiencia	19	Considero que la empresa supervisa los costos y gastos que se incurre para un mejor control de los recursos			1	2	3	4	5
		20	La empresa tiene implementado un programa para el cumplimiento de todas las normativas, documentos, permisos que solicita el estado o los gobiernos regionales			1	2	3	4	5
		21	La empresa tiene un programa de mantenimiento infraestructura y equipos para evitar fallas o deterioros a futuro			1	2	3	4	5
	Productividad	22	El ambiente de trabajo me ayuda al logro de mis objetivos en el trabajo			1	2	3	4	5
		23	Siempre he logrado llegar a las metas que mi jefe me ha señalado			1	2	3	4	5
		24	Considero que los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera eficiente			1	2	3	4	5
	Compromiso organizacional	25	Considero que debo seguir mejorando continuamente para dar lo mejor de mí en mi trabajo			1	2	3	4	5
		26	Creo que la empresa me apoya y fomenta mi desarrollo profesional			1	2	3	4	5
		27	He apoyado en la empresa cada vez que mi jefe me ha solicitado			1	2	3	4	5

Gracias por su gentil respuesta

Anexo 3: Validación de Instrumento de Recolección de Datos

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
RIOS DELGADO, TERESA JESÚS	UNMSM	Cuestionario	Carmen Judith Aguirre Castro
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA, 2022.			

1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																			X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X	
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																			X	

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

.....

.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	Nro. de Colegiatura	Nº de celular
	07482660	CORLADLIMA: 036527	945138330

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Dra. Nelly Lucy Méndez Gutiérrez	UNFV	Cuestionario	Carmen Judith Aguirre Castro
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA, 2022.			

1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																x				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																x				
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				x
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																x				
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																x				x
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																x				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																x				
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				x
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																x				

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

.....Cumple con necesidades para el desarrollo de la investigación.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha

03/02/2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	Nro. de Colegiatura	N° de celular
 Dra. Nelly Lucy Méndez Gutiérrez	0617608	2221	962090640

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Dr. Alipio Riveros Cuéllar	Universidad Nacional Federico Villarreal	Cuestionario	Carmen Judith Aguirre Castro
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA, 2022.			

1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				X
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X	
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																				X

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

El instrumento de investigación cumple con los ítems solicitados en la categoría de excelente; por tanto, es altamente aplicable para los fines pertinentes.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: Lima, 4 febrero 2023.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	Nro. de Colegiatura	N° de celular
	08849260	30895 CORLAD-Callao	986-807-238