



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION DE LA CIUDAD DE  
PUNO**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. GLENNY XIOMARA AVILA FLOR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2014**



## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan importante y especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarle cada día más.

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres, Víctor Hugo y Manuela, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes, por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis niños queridos: Kiara, Leonardo y Santiago, por ser el motor fundamental que mueve mi vida y me dan la Fortaleza para ser cada día mejor y un ejemplo y guía de ustedes.

Finalmente deseo consignar mi gratitud más expresiva y sincera a todos mis docentes que fueron parte fundamental en mi formación profesional. gracias por su valiosa contribución.



## AGRADECIMIENTOS

En el presente Trabajo de Investigación consideramos agradecer a:

- A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a la Facultad de Ciencias Sociales,
- A los Miembros de Jurado, por la orientación, gran apoyo, consideración, preocupación y estimulación para la finalización del presente trabajo de investigación.
- Al Administrador Gerente y Colaboradores de Casa Andina Private Collection Puno. A todos ustedes nuestro más profundo agradecimiento.



## INDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**INDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**INDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN** ..... 11

**ABSTRACT**..... 12

### CAPITULO I

#### INTRODUCCIÓN

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ..... 15

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 16

**1.2.1. Problema general** ..... 16

**1.2.2. Problemas Específicos** ..... 17

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**..... 17

**1.3.1. Hipótesis General**..... 17

**1.3.2. Hipótesis Específicas**..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**..... 18

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**..... 18

**1.5.1. Objetivos General** ..... 18

**1.5.2. Objetivos Específicos** ..... 18

### CAPITULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**..... 19

**2.1.1. Antecedentes Internacionales** ..... 19



2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	21
2.1.3. Antecedentes Locales .....	22
2.2. MARCO TEÓRICO .....	22
2.2.1. Clima organizacional .....	22
2.2.2. El comportamiento humano en las organizaciones .....	25
2.2.3. Productividad laboral .....	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	27

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....	29
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	31
3.6. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	31
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	31
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	32
3.6.3. Procedimientos de recolección de datos .....	33
3.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	34

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PERFIL DEL COLABORADOR DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION DE LA CIUDAD DE PUNO. ....	36
4.1.1. Perfil del colaborador ¿A quienes buscan? .....	36
4.1.2. Perfil del colaborador ¿Qué ofrecen? .....	37
4.1.3. Perfil del colaborador .....	40



<b>4.2. EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO.</b> .....	43
<b>4.2.1. Satisfacción laboral del colaborador del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a su experiencia.</b> .....	43
<b>4.2.2. Satisfacción del colaborador Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a los Factores laborales</b> .....	44
<b>4.2.3. Satisfacción del colaborador Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a los Factores Motivacionales</b> .....	45
<b>4.3. EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO.</b> .....	46
<b>4.3.1. Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.</b> .....	46
<b>4.3.2. Eficacia de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.</b> .....	47
<b>4.3.3. Eficiencia de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.</b> .....	48
<b>4.4. INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO</b> .....	49
<b>4.4.1. Análisis de influencia de las dimensiones de clima laboral: Expectativa, factores laborales, y motivacionales; en la Productividad: Desempeño, eficacia y eficiencia</b> .....	49
<b>4.5. DISCUSIÓN</b> .....	52
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	56
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	57
<b>ANEXOS</b> .....	60



**Anexo A: Encuesta Estructurada ..... 61**

**Área : Ciencias Sociales**

**Tema : Productividad laboral**

**Fecha de sustentación: 17 de enero del 2014**



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo de desempeño organizacional .....	24
<b>Figura 2</b> La secuencia de EORC.....	25
<b>Figura 3</b> Género de los colaboradores .....	40
<b>Figura 4</b> Centro de formación del colaborador.....	41
<b>Figura 5</b> Puesto de trabajo .....	42
<b>Figura 6</b> Organigrama de Casa Andina Private Collection Puno .....	42
<b>Figura 7</b> Satisfacción laboral – Experiencia .....	43
<b>Figura 8</b> Satisfacción laboral – Factores Laborales .....	44
<b>Figura 9</b> Satisfacción laboral – Factores Motivacionales .....	45
<b>Figura 10</b> Desempeño Laboral del colaborador.....	46
<b>Figura 11</b> Eficacia del colaborador.....	47
<b>Figura 12</b> Eficiencia del colaborador.....	48
<b>Figura 13</b> Correlación Clima organizacional – Productividad laboral .....	51





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Normalidad de Shapiro- Wilk.....	34
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	34
Tabla 3 Correlación Rho de Spearman – Clima organizacional y productividad laboral .....	49
Tabla 4 Resumen de Correlación Rho de Spearman – Clima y productividad laboral ..	52
Tabla 5 Correlación de Pearson – Clima organizacional y productividad laboral .....	52



## INDICE DE ACRÓNIMOS

EE UU	Estados Unidos
EORC	E: estímulo antecedente; O: organismo; R: respuesta y C: consecuencias
EPS	Entidades Prestadoras de Salud
Intercorp	Conglomerado de empresas multinacionales de origen peruano dirigida por el empresario Carlos Rodríguez
IPAE	Instituto Peruano de Administración de Empresas
OMT	Organización Mundial de Turismo
PYME	Empresa pequeña o mediana en cuanto a volumen de ingresos, valor del patrimonio y número de trabajadores
Rho de Spearman	Medida de dependencia no paramétrica
US\$	Dólar americano
UTP.	Universidad Tecnológica del Perú
VADECOL	Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago



## RESUMEN

Con el propósito de analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral, se planteó como objetivo principal: Evaluar la incidencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno. Desarrollándose una investigación de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, para lo cual se emplea un cuestionario estructurado de 37 ítems, que permite evaluar 3 dimensiones. El perfil del colaborador, el clima organizacional y la productividad laboral, utilizando la escala de Lickert, a través de un censo a los 35 colaboradores del hotel. Arribando a la conclusión: de que existe un nivel de interdependencia del ( $,857$ ); y de acuerdo a una correlación de Pearson de ( $,926$ ), se puede demostrar que existe una correlación positiva perfecta, Por consiguiente, se considera que el clima organizacional incrementa la satisfacción del colaborador e incidiendo significativamente en su productividad laboral y consecuentemente con la competitividad de la empresa.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral y Productividad laboral



## ABSTRACT

In order to analyze the relationship between the organizational climate and labor productivity, the main objective was to: Evaluate the impact of the organizational climate on the productivity of the employees of the Hotel Casa Andina Private Collection in the city of Puno. Developing a correlational descriptive research with a quantitative approach, for which a structured questionnaire of 37 items is used, which allows evaluating 3 dimensions. The employee's profile, organizational climate and labor productivity, using the Lickert scale, through a census of the 35 hotel employees. Arriving at the conclusion: that there is a level of interdependence of (, 857); and according to a Pearson correlation of (, 926), it can be shown that there is a perfect positive correlation, Therefore, it is considered that the organizational climate increases employee satisfaction and significantly affects their labor productivity and consequently competitiveness of the company.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction and Job productivity



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan estar a la vanguardia en cuanto se refiere a aspectos técnicos, especialmente en el ámbito de la administración, dejando de lado como un aspecto no relevante al recurso humano. Por ello es necesario implantar en las organizaciones un cambio a la cultura laboral, prestando mayor atención al activo más importante el colaborador (cliente interno).

El clima organizacional se constituye en una fortaleza o debilidad para el buen desempeño de la organización. Esta se convierte en la expresión personal de la percepción de los colaboradores y directivos, que se forman de la organización a la que pertenecen. Esta puede ser expresada en términos de factores de experiencia, laborales y motivacionales; entonces tener un buen clima organizacional se convierte en una de las tareas más importantes del administrador, que consiste en supervisar la correcta aplicación del proceso administrativo, explorando el ambiente de trabajo, conociendo que es lo que más entusiasma, alienta, interesa, satisface y motiva para realizar su labor de una manera productiva; es decir mejorar el desempeño, la eficiencia y eficacia en los resultados del colaborador, generando un valor agregado a cada una de las actividades que se realiza y que además le permita desarrollar sus aptitudes, destrezas y competencias en beneficio propio y de la empresa.

Por ello se considera al clima organizacional como el factor más importante, para incrementar la productividad de los colaboradores en las organizaciones; en este caso particular su incidencia en la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection de ciudad de Puno. Ya que una inadecuada gestión del clima laboral



puede llegar a deteriorar de forma importante la imagen de la organización, así como el trabajo que se lleva en ella y en un momento afectar la presentación del servicio, generando como consecuencia una disminución de la productividad.

Con el propósito de evaluar la incidencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores en el Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno. Considerando que el clima organizacional está directamente relacionado con la productividad de los colaboradores; como hipótesis de investigación.

La tesis está organizada en los siguientes capítulos:

Capítulo I. Introducción en la que se presenta el informe, el planteamiento del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y objetivos de investigación.

Capítulo II. Antecedentes, se desarrolla el marco teórico, marco referencial y el marco conceptual.

Capítulo III. Se presentan los materiales y métodos de investigación en ella se detalla; la ubicación del estudio, el tipo de investigación, las unidades de análisis, población y muestra, el diseño estadístico, las técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información.

Capítulo IV. Se presentan los resultados de la investigación y la discusión y contrastación de los resultados.

Terminando se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como; la bibliografía y anexos utilizados.



## 1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo se constituye en una clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar de acuerdo a (Organización Mundial del Turismo, 2017 ), el turismo internacional El turismo se ha distinguido por un crecimiento prácticamente ininterrumpido a lo largo del tiempo, a pesar de crisis ocasionales, demostrando siempre su fortaleza y su resistencia. Las llegadas de turistas internacionales en el mundo han pasado de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 674 millones en 2000, y 1.235 millones en 2016 al igual que los ingresos por turismo internacional obtenidos por los destinos de todo el mundo han crecido 2.000 millones de dólares de los EE.UU. en 1950 a 104.000 millones de dólares en 1980, 495.000 millones en 2000, y 1.220.000 millones en 2016

En la página web de MINCETUR se publica la cifra correspondiente al total de turistas extranjeros que visitaron el Perú durante el 2016, la cual fue de 3 744 461. Este resultado representa un crecimiento de 8,4%, respecto al total de turistas registrado en el 2015 que alcanzó la cifra de 3 455 709. Y. Se indica que en el periodo del 2011 y el 2015, se han integrado a la oferta 4 800 nuevos establecimientos de hospedaje (crecimiento de 33% en dicho periodo). Incrementándose en el mismo periodo la oferta en 21 mil nuevas plazas cama en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas generándose un flujo de inversión de US\$ 600 millones durante el periodo del 2011 al 2016 siendo las cadenas hoteleras internacionales y nacionales a las que pertenecen dichas inversiones pertenecen.

En la ciudad de Puno al 2016 se registra de acuerdo al boletín estadísticas de turismo 2017, el arribo de 755,000 turistas extranjeros y 326,000 turistas nacionales, con una oferta de hospedajes 700 establecimientos; de los cuales 592 son no categorizados y 108 categorizados, de estos 1 es de 5 estrellas 7 de 4 estrellas, 27 de 3 estrellas 47 de 2



estrellas 9 de 1 estrella y 1 alberge siendo la tasa Neta de Ocupación e habitaciones del 26,5%. Constituyéndose en una de las principales actividades económicas de la región por su efecto multiplicador.

El termino clima organizacional, hace referencia al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente sus resultados. En el caso del particular el Hotel Casa Andina Private Colección de Puno, presenta diferentes propuestas innovadoras en la gestión del recurso humano, sus colaboradores muestran una alta motivación en su desempeño y por las características propias de la empresa al ser parte de una cadena y un establecimiento que oferta sus servicios a un cliente premium, muestra una productividad alta y significativa.

Se considera entonces, que la productividad de los colaboradores y de la empresa, es consecuencia también del clima organizacional, constituyéndose en una oportunidad para conocer la percepción de satisfacción de sus colaboradores sobre el clima laboral y como este incide en la productividad de la empresa.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Frente a la problemática descrita, se planteó la siguiente interrogante general:

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection Puno?





### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el perfil del colaborador del el Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno?
- ¿Cómo es el clima organizacional de acuerdo a la percepción y satisfacción de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno?
- ¿Cómo es la productividad laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis General**

El clima organizacional está directamente relacionado con la productividad de los colaboradores Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.

### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- El colaborador del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno; presenta el siguiente perfil: Hombres y mujeres, jóvenes con formación superior.
- El clima organizacional del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno es muy bueno, ya que los colaboradores están de acuerdo con las políticas de la empresa; por ende, el nivel de satisfacción es alto.
- La productividad laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno es significativa.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La investigación se justifica por desarrollar un modelo y herramienta diagnóstica gerencial, la misma que permitirá conocer y mejorar el clima organizacional como consecuencia de mejorar los procedimientos de la empresa, en las relaciones laborales con sus colaboradores, e incrementar la satisfacción del cliente (interno y externo) y en consecuencia se incrementa la productividad de la organización.

Así también por las políticas en la gestión del recurso humano (colaboradores) del Hotel casa Andina Private Collection. Se constituye en un referente de gestión y relación con los colaboradores de su empresa; que puede servir de modelo para hoteles de empresarios de la región, que quieran incrementar la productividad de sus emprendimientos a través de mejorar su clima organizacional.

## **1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivos General**

Evaluar la incidencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores en el Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Definir el perfil del colaborador del Hotel Casa Andina Private Collection de la ciudad de Puno.
- Evaluar el clima organizacional de acuerdo a la percepción y satisfacción de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.
- Evaluar la productividad laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

A continuación, se presentan las diferentes investigaciones desarrolladas a la fecha, para ello se considera el contexto internacional, nacional y local; relacionadas con el problema de investigación; clima y productividad laboral, como categorías de estudio.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Jaime & Araujo (2007) su artículo *Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno?* tiene como objetivo contribuir a sistematizar y clarificar la literatura existente sobre cultura y clima, ello permitirá dilucidar la confusión terminológica y conceptual entre ambos constructos. A partir de ella abordan las principales diferencias y semejanzas entre ambos, para, finalmente presentar las principales limitaciones halladas tras la revisión de la literatura y las líneas de investigación futuras que podrían emprenderse para contribuir a superar dichas limitaciones.

Quintero et al. (2008) en su artículo *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago*, desarrollan un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). Mediante una investigación descriptiva cuantitativa y concluyen obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.



Del Toro Granados et al. (2011) en la investigación *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. Presenta el diagnóstico del clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios de Ingeniería de la ciudad de Barranquilla, Colombia, junto a la determinación de la correlación de ambos factores con el desempeño laboral de sus empleados. El clima organizacional percibido, es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño.

Gallegos & Cáceres (2014) en el artículo *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Valoran las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Utilizan el diseño correlacional y el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Sus resultados concluyen que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Patrón-Cortés et al. (2017) en su investigación *Clima organizacional e innovación según la clasificación de los hoteles. Un estudio en el sureste de México*. Con los objetivos de determinar el grado de apertura del clima organizacional en los hoteles participantes; Verificar si existe diferencia significativa entre dicho grado según el tipo de hotel, e identificar la relación entre el grado de apertura del clima organizacional y la innovación, desde la percepción de los trabajadores de los hoteles. Utilizan el diseño exploratorio y descriptivo, con enfoque cuantitativo y concluyen que el grado de apertura del clima



organizacional en los hoteles participantes, muestra una tendencia hacia uno cerrado o semi-cerrado, el cual no favorece la innovación.

Martínez & Gonzalez (2017) en su tesis: *Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil*, estudia la incidencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño de los trabajadores..., para lo cual utiliza una investigación transversal de tipo descriptivo y correlacional,... a través de recolección de datos de tipo cuantitativo, mediante encuestas y la escala de medición de Likert. Sus resultados evidencian que el clima laboral incide en la productividad y en el desempeño laboral con un grado de correlación del 39% y 53% respectivamente.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Pumachura & Romero (2016) en su tesis *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel fundador, Arequipa – 2015*. Con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador. Utilizan un enfoque cuantitativo, según el alcance de la investigación es descriptivo-explicativo y el diseño es no experimental de corte transversal y concluyen que la influencia del clima organizacional sobre la percepción de la calidad de los servicios..., muestra una correlación casi nula que corresponde al valor de  $-0,099$  según la Rho de Spearman, siendo la correlación no significativa,  $(0,407)$ , existe una asociación inversa, ambas variables tiene direcciones distintas, mientras la percepción de calidad de servicios se encuentra en un nivel alto, el clima organizacional está en un nivel regular



Manayay (2017) En su tesis *El clima laboral del hotel Gran Sipán de la ciudad de Chiclayo, 2015*. Desarrollan una investigación cuantitativa para diagnosticar el clima laboral del Hotel Gran Sipán de la ciudad de Chiclayo..., explorando el clima laboral mediante 38 proposiciones agrupadas en cinco dimensiones, siendo estas autorrealizaciones, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, considerando como opciones de respuesta para cada proposición cinco escalas, ninguna o nunca, poco, regular o algo, mucho y todo o siempre. De esta manera, en términos generales, se diagnosticó favorable el clima laboral percibido por los miembros de la organización.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Molleapaza (2017) desarrolla la tesis “*Influencia del clima organizacional y cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014 – 2015*” tuvo como objetivo de precisar las causas del ineficiente comportamiento y clima organizacional del personal. Para lo cual utilizo el de tipo de investigación básico, que según la naturaleza del problema es descriptivo. Los resultados obtenidos mostraron que el clima laboral es percibido de manera negativa por el 59% del personal que labora en la empresa y de manera positiva un 41%, lo cual influye en el desempeño laboral...

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Clima organizacional**

Enfoque de Clima Organizacional: CHNEIDER Y REICHER (1983), identifican tres enfoques para definir la manera en que surge el clima organizacional en una organización:



- *Enfoque estructuralista.* – Reúne el significado que los individuos le dan, a los eventos, prácticas y procedimientos, y estos dependen de la estructura organizacional. La percepción es resultado del ambiente.

- *Enfoque perceptual.* – Ubica el significado que los individuos le dan a los eventos dentro del individuo, y estos dependen de los tipos de personas. La percepción es una función inherente e independiente del ambiente.

- *Enfoque interaccionista o interactivo.* – El énfasis se coloca en el significado de los acontecimientos dada por la interacción que existe entre los individuos. Las interacciones y vivencias que experimenta el individuo al ingresar a la organización determinan su percepción.

Teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) es resultado de un estudio experimental que facilita la medición de factores ambientales que influyen sobre la motivación, a través de una serie de dimensiones del clima organizacional.

- Estructura. – Restricciones en el grupo, reglas, procedimientos etc.
- Responsabilidad. – Sentimiento de autonomía “ser su propio jefe”
- Recompensa. – sentimiento de ser recompensado por un trabajo bien hecho.
- Riesgo. – El sentido de desafío en el trabajo.
- Calor. – Sentimiento de compañerismo, ser aceptado, grupo social amistoso e informal.
- Apoyo. – La ayuda percibida de los gerentes y de otros empleados.
- Estándares. – La importancia percibida de metas implícitas e implícitas y de los estándares de desempeño.

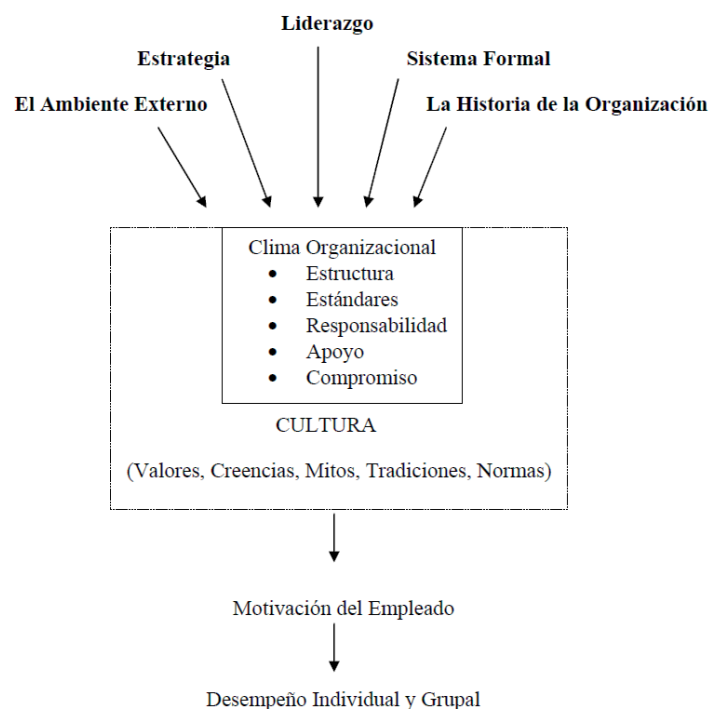
- Conflicto. – El sentimiento de que gerentes y que trabajadores quieren oír diferentes opiniones.

- Identidad. – Sentimientos de permanecer a la empresa como miembro valioso del equipo.

Teoría del Clima Organizacional de Stringer (2002)

Stringer (2002) El clima determina el desempeño de una organización:

“El clima influye en el desempeño porque está directamente relacionado con la motivación, la cual es, la energía que pone la gente en su trabajo. La teoría de motivación que mejor describe los fenómenos que surgen en el ambiente del trabajo señala tres fuentes principales de energía motivadora: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder”



**Figura 1** Modelo de desempeño organizacional

**Fuente:** (Stinger, 2002., p.18)



## 2.2.2. El comportamiento humano en las organizaciones

Kurt Lewin (1939), citado en Dailey, (2012) sostiene que el comportamiento humano varía en función de la persona y del medio:  $B = f(P, E)$ . El modelo EORC en la Figura 1.1 desarrolla esta idea simple y nos ofrece un mecanismo para el análisis sistemático del comportamiento humano dentro de una organización. EORC es una sigla que resume las siguientes palabras: la E representa los Estímulos, que incluyen la luz, los sonidos, las exigencias laborales, los supervisores, las características de los compañeros de trabajo y el equipo; la letra O (Organismo) hace referencia a las características de la persona, incluyendo su personalidad, sus necesidades, actitudes, valores e intenciones; la letra R hace referencia a las Respuestas o a las acciones del comportamiento de la persona en la situación en cuestión; y, por último, la C representa las Consecuencias o los efectos que se asocian con las respuestas del comportamiento.



**M:** Todas las sensaciones del ambiente que activan la percepción humana. En OB, estas incluyen todas las características del ambiente laboral que activan el comportamiento del empleado.

**U:** Las capacidades finitas del individuo que son gobernadas por la herencia, la madurez y las necesidades biológicas. Estas capacidades también incluyen conocimiento, aptitudes, actitudes, intenciones, sentimientos y valores.

**B:** Los comportamientos y las acciones manifiestas, como el desempeño o las respuestas emocionales y las actividades conceptuales internas.

**C:** Los resultados del comportamiento y el desempeño, tales como el reconocimiento y la satisfacción de necesidades. Los resultados representan la actividad desencadenada en el ambiente por los comportamientos estudiados.

**Figura 2** La secuencia de EORC

**Fuente:** (Dailey, 2012)



### 2.2.3. Productividad laboral

“El término productividad se refiere a un concepto central de la economía: la cantidad máxima de producto que puede lograrse mediante la combinación de los factores de la producción (capital y trabajo) y los recursos naturales”.(Latinoamericanas, 2002, p.27)

Una medida aproximada de la productividad es la correspondiente al trabajo; así, la productividad laboral mide la cantidad de factor trabajo necesaria para producir una unidad de producto. (Latinoamericanas, 2002)

“La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos — trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información — en la producción de diversos bienes y servicios.”(Prokopenko, 1989, p.7)

Esto se suele representar con la fórmula:

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \text{Productividad.}$$

Considerando que existe una relación entre la satisfacción del trabajador (clima laboral), la satisfacción del cliente y la productividad, es necesario definir la eficacia y la eficiencia como medidas en que se alcanzan las metas.

Prokopenko, (1989) En general, la productividad podría considerarse como una medida global de la forma en que las organizaciones satisfacen los criterios siguientes:

- Objetivos: medida en que se alcanzan
- Eficiencia: grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.



- Eficacia: resultado logrado en comparación con el resultado posible.
- Comparabilidad: forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

### 2.3.MARCO CONCEPTUAL

Para la mejor comprensión del proyecto se indica el significado de las siguientes definiciones conceptuales:

**TURISMO:** Organización Mundial del Turismo, (1988) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (p.46)

**ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Los establecimientos de hospedaje que opten por no clasificarse y/o categorizarse, deberán cumplir con los requisitos señalados en el presente Reglamento. (MINCETUR, 2015)

**HOTELES:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas(MINCETUR, 2015)

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Serret (2011) destaca la definición de Chiavenato (2009, p. 6) lo define como el estudio de las personas y los grupos que actúan



en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

**CLIMA LABORAL:** “las percepciones que comparten los miembros de la organización respecto del trabajo, el ambiente físico en que tiene lugar, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Rodríguez, 2004).

**PRODUCTIVIDAD:** “La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos — trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información — en la producción de diversos bienes y servicios.”(Prokopenko, 1989, p.7)

**PRODUCTIVIDAD LABORAL:** La productividad laboral es equivalente al rendimiento, desde una perspectiva sistemática, se considera que un trabajador es productivo cuando emplea una cantidad de insumos en un periodo de tiempo determinado y obtiene el máximo de bienes. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

**SATISFACCIÓN LABORAL:** La satisfacción laboral es considerada como un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. (Dailey, 2012)



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El ámbito de estudio se desarrolla en el Distrito de Puno, específicamente en Casa Andina Private Collection Puno, ubicado en Avenida Sesqui Centenario N° 1970 a orillas del Lago Titicaca.

La de duración de la investigación comprende desde 2016 y 2017; de acuerdo a los plazos establecidos de acuerdo al proyecto de investigación-reglamento de tesis.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Dado que el objetivo de estudios fue evaluar la incidencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores en el Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, se utilizó un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal, y considerando que el tema tiene un sustento teórico suficiente, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y correlacional para conocer de manera detallada como el clima organizacional incide en la productividad laboral.

De acuerdo a Hernández Sampieri et al., (2014) la investigación no experimental “ Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152), también indican que los diseños de investigación transaccional o transversal “recolectan datos en



un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir datos en un momento único.” (p.154).

### **3.3.ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrolló bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo; siendo este el que mejor se adapta a los objetivos de investigación, a las características del tema y necesidades de investigación.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández Sampieri et al., 2014, p.4).

### **3.4.TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

A diferencia de los métodos, las técnicas constituyen elementos de investigación más precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, a través de las técnicas operacionalizamos los diversos indicadores en la práctica, entre ellos tenemos:

- Técnica documental o bibliográfica. - Nos permite revisar la documentación de carácter teórico sobre la materia, elementos de sustento en la ejecución de la tesis.
- Técnica de la encuesta. - Mediante esta técnica, apoyados de un instrumento de recolección de datos (cuestionario), se aplica una encuesta a los colaboradores del hotel para medir la percepción del clima y la productividad laboral.
- Técnica de la Estadística. - Los datos obtenidos en el trabajo de campo, fueron cuantificados, luego sometidos a un tratamiento estadístico, como elemento que ofrece mayor nivel de precisión y confiabilidad cuando se trata de medir los resultados.



### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

Levin & Rubin, (2004) “Los especialistas en estadística usan la palabra población para referirse no sólo a personas sino a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio” (p.236); por consiguiente, la población de estudio, está conformada por los 35 colaboradores del hotel Casa Andina Private Collection Puno.

#### **Muestra**

Se utilizará el muestreo no probabilístico; muestreo de juicio que hace referencia al muestreo en el cual la “la muestra está más o menos preestablecida a priori por ciertos intereses del estudio. Para la obtención de ésta se puede acudir a criterios específicos de los investigadores o bien requerir las opiniones de expertos en la materia.”. (OMT, 2001, p.82). Por tratarse de una población de estudios reducida; se desarrollará un censo.

#### **Tamaño de la muestra:**

<b>n=35</b>
-------------

La estimación muestral, por consiguiente, incluye al 100% de colaboradores del Casa Andina Private Collection Puno.

### **3.6. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Falcón et al., (2005) “Se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la



obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (p.12)

Con el fin de optimizar la recolección de información, sobre la presente investigación; se aplicaron dos técnicas. la encuesta y la utilización de información en la web; sobre aspectos relacionados a la cadena de hoteles. Casa Andina y sus políticas de recursos humanos.

La encuesta es una “técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (Falcón et al., 2005, p.2)

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento “es un dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Falcón et al., 2005, p.12).

- Cuestionario estructurado con preguntas cerradas bajo la escala de Likert, la misma que permite medir actitudes.

Para evaluar el perfil del colaborador se utilizan 5 ítems.

Para evaluar el clima laboral 17 ítems que corresponden a tres dimensiones

Satisfacción:

- Experiencia
- Factores laborales





- Factores motivacionales

Para evaluar la productividad laboral 15 ítems que corresponden a tres dimensiones.

- Desempeño
- Eficiencia
- Eficacia

Las alternativas utilizadas (Likert), tienen la siguiente puntuación:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

### **3.6.3. Procedimientos de recolección de datos**

La técnica utilizada en el procesamiento de la información de datos, presenta tres niveles de análisis

- Estudio descriptivo
- Estudio explicativo
- Estudio correlacional

Utilizándose para el procesamiento de datos la estadística descriptiva. Procesados en el programa Microsoft Office Excel y el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v20).

### 3.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se desarrolló el siguiente procedimiento:

#### Prueba de normalidad.

Tabla 1

*Prueba de Normalidad de Shapiro- Wilk*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,240	35	,000	,804	35	,000
Productividad laboral	,357	35	,000	,644	35	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento de información en SPSS.

Por tratarse de una muestra de 35 colaboradores; se utilizó prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Siendo la correlación de la significación de Lilliefors de (,000.) Por lo que se utiliza **estadística no paramétrica** para la prueba de hipótesis.

Tabla 2

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	Clima organizacional	Productividad laboral	
N	35	35	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	77,2571	75,9714
	Desviación típica	9,17267	6,81903
Diferencias más extremas	Absoluta	,240	,357
	Positiva	,199	,277
	Negativa	-,240	-,357
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,422	2,113	
Sig. asintót. (bilateral)	,035	,000	

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Procesamiento de información en SPSS.

En la tabla 2 se puede observar que la distribución del Clima organizacional es normal con una media de 77,26 y la desviación típica 9,17 con una significancia de ,035; al igual que la distribución de Productividad laboral con una media de 75,97 y una



desviación típica 6,82 con una significancia de ,000. Se muestran las significancias asintóticas. Cuyo nivel de significancia es ,05.



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. PERFIL DEL COLABORADOR DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION DE LA CIUDAD DE PUNO.

##### 4.1.1. Perfil del colaborador ¿A quienes buscan?

De acuerdo con la página <http://empleos.casa-andina.com/index.php/a-quienes-buscamoss>

En casa andina buscan personas auténticas (soy transparente, me muestro como soy hacia los demás demostrando coherencia entre lo que digo, pienso y hago), con altos niveles de autodeterminación y mucha pasión (buena onda, energía y emoción que sentimos por el turismo, por el servicio, por el Perú y por la creación de experiencias felices para nuestros huéspedes). Excelencia: ejecución impecable en cada tarea, todos los días.

De la mano con ello buscamos en ti determinadas competencias (habilidades y capacidades) necesarias para desempeñarte de manera efectiva en las labores dentro de Casa Andina, en tu área y puesto. Los conocimientos técnicos generales y específicos que cada puesto exige también son indispensables en el perfil de un candidato que aplica a Casa Andina. Estos conocimientos los adquiriste gracias a los estudios, capacitaciones y experiencias laborales previas.



#### 4.1.2. Perfil del colaborador ¿Qué ofrecen?

Sabemos que vienes con expectativas, necesidades y pasiones propias por ello contamos con diversas prácticas que evidencian el esfuerzo por la empresa de cuidar el equilibrio vida – trabajo de cada uno.

**Más tiempo para ti y tu Familia.** Cupones de medios días y horas libres que podrás usar en el momento que necesites, te ayudarán a mantener un buen balance entre tu vida personal y laboral.

Actividades desarrolladas dentro de tu espacio de trabajo donde el principal invitado es tu familia: desayunos con tu familia, celebrando Halloween y navidad con los pequeños del hogar, entre otros.

**Almuerzos cubiertos al 100%:** No tendrás que preocuparte más por el almuerzo y el gasto por el mismo, contamos con comedores en cada una de las unidades donde podrás disfrutar de comida balanceada y nutritiva hecha por las mismas manos de nuestros cocineros casa andina.

**Tarifa colaborador y descuentos Friends & Family:** Cuentas con una tarifa preferencial super rebajada que te permitirá reservar alojamiento en nuestros hoteles a nivel nacional favoreciéndote no solo a ti, sino también a sus familiares directos.

Tus amigos y familiares lejanos también podrán acceder a una tarifa preferencial para hospedaje.

**Desarrollo y Línea de Carrera:** Oportunidad de desarrollar una línea de carrera, desafiándote profesionalmente en cada nuevo reto. Nos aseguraremos que asumas



roles retadores constantemente que te ayuden a generar aprendizaje para tu vida profesional y personal.

Evaluaciones y feedbacks constantes para identificar aspectos de mejora y de igual manera seguir potenciando aspectos necesarios que te permitirán asumir nuevos retos dentro de la cadena.

**Universidad Corporativa (UCIC):** Cursos (presenciales, virtuales o semipresenciales), talleres, programa, conferencias y charlas masivas que son organizadas de acuerdo a las necesidades comunes de entrenamiento y formación.

Para conocer más a detalle sobre UCIC ingresa a: <http://www.ucicvirtual.com>

De igual manera ofrecemos programas de desarrollo ejecutivo y gerencial dirigidos hacia nuestros líderes casa andina.

**Prestamos:** Préstamos en los momentos que signifiquen una emergencia para ti: salud tuya o de tus familiares, alguna mejora urgente a realizarse en la vivienda que ponga en riesgo la integridad de tu familia, en casos de estudios ya sean tuyos o de tus hijos en edad escolar, entre otros.

**Viernes de Verano:** Los viernes de verano significa que la jornada laboral termina a la 1 p.m durante desde la penúltima semana de diciembre hasta finales de marzo. Va dirigido a las oficinas administrativas.

Contarás con más tiempo para atender gestiones personales y a la vez disfrutar más tiempo con familia y amigos.



**Flexibilidad de Horario:** Si estás estudiando o tienes algún interés de estudio no relacionado a Casa Andina podrá manejar tus turnos previa coordinación con tu líder.

De igual manera contarás con flexibilidad para manejar tus tiempos y espacios de trabajo.

**Descuentos en alimentos y bebidas:** Cuentas con descuentos en todos nuestros restaurantes a nivel cadena para ti y tus acompañantes, desayunos buffet gratis, entre otros.

**Capacitación y Entrenamiento:** Cursos, talleres y programas de entrenamiento los cuales te ayudarán a seguir enriqueciéndote personalmente y técnicamente en relación con tu puesto.

Convenios con instituciones educativas para que a través de casa andina puedas acceder a precios especiales y/o facilidades de pago para llevar tus estudios.

**Plan Saludable:** Actividades que te ayudarán a sentirse mejor y goces de una buena salud: chequeos médicos preventivos, campañas de campaña de nutrición y vacunación, masajes anti- stress son algunas de nuestras actividades.

Asesoramiento para ti y casos de atención familiar en Essalud, MINSA o EPS. Asimismo, están Campeonatos deportivos internos y externos donde podrás ejercitar y recrearte en equipo.

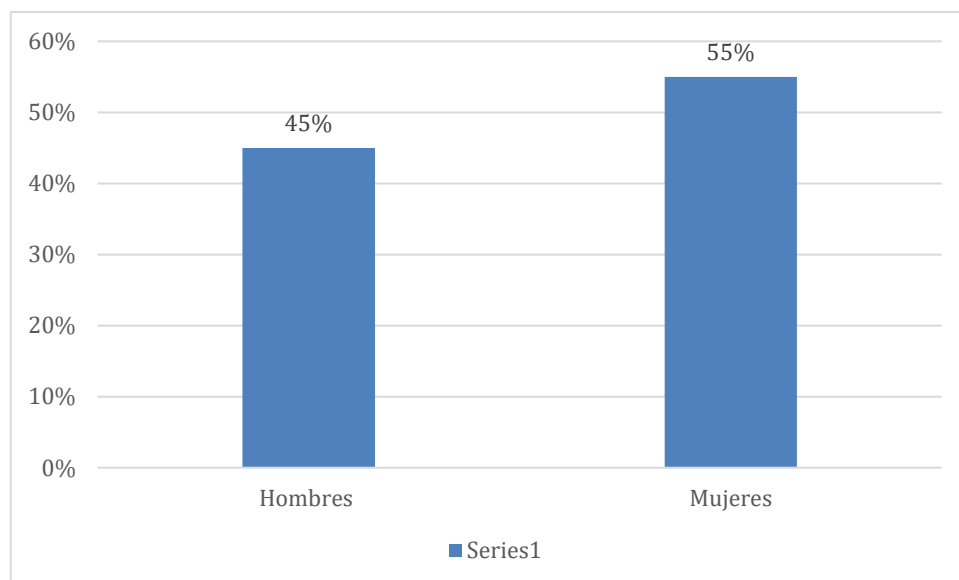
**Grupo Intercorp:** Ser parte de uno de los conglomerados empresariales más potente y diversificado con mayor crecimiento en el Perú. No sólo le da solidez

financiera a Casa Andina, sino sobre todo multiplica las posibilidades de crecimiento para sus colaboradores.

Como colaborador del grupo Intercorp podrás acceder a una variedad de descuentos en cada uno de sus establecimientos: Interbank, Interseguro, Vivanda, Plaza Vea, Inkafarma, Oechsle, Promart, Real Plaza, Innova Schools, UTP, IPAE, Cineplanet, NG Restaurants (Bembos, Papa Jones, Don Belisario, China Wok, Popeyes, Dunkin Donuts) entre otras. <http://empleos.casa-andina.com/index.php/que-ofrecemos>

#### 4.1.3. Perfil del colaborador

En la actualidad el Hotel Casa Andina Private Collection de la ciudad de Puno cuenta con 35 colaboradores, de los cuales 16 son hombre y 19 mujeres, y su promedio de edad es 29 años.

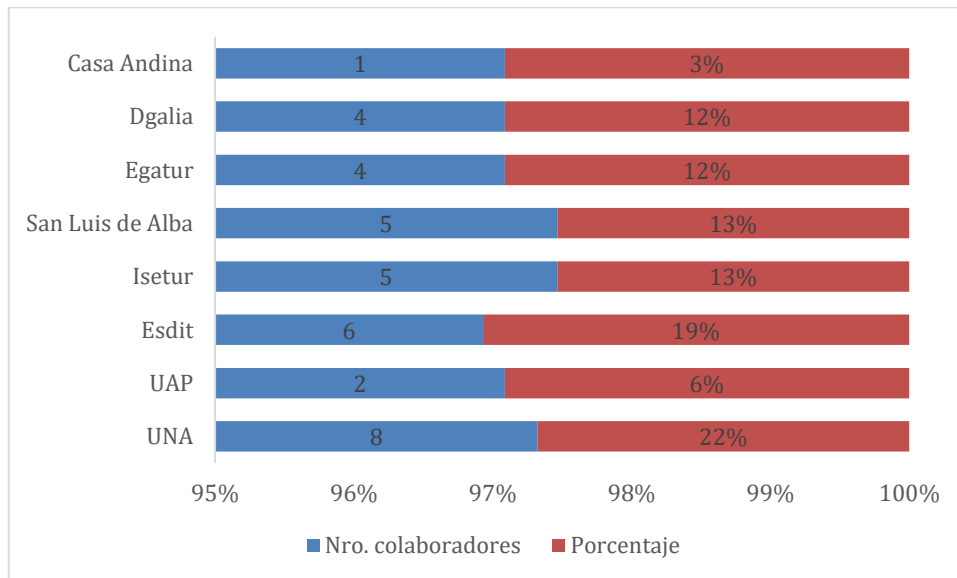


**Figura 3** Género de los colaboradores

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.



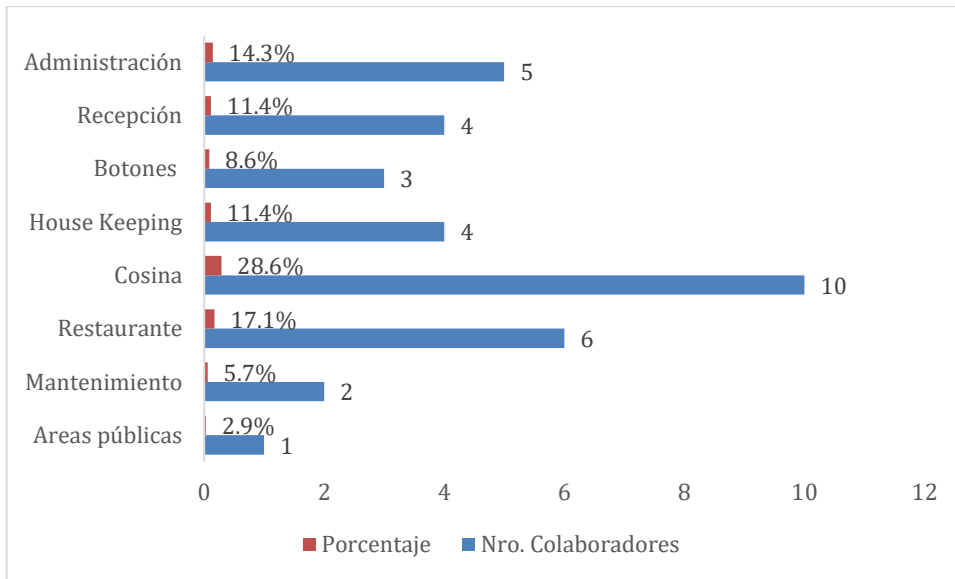
El centro de formación es variado, De nivel universitario 30% y de instituciones de formación superior tecnológica privada. 67%. Es necesario destacar que un 3% de los colaboradores manifiesta haberse capacitado en la propia empresa.



**Figura 4** Centro de formación del colaborador

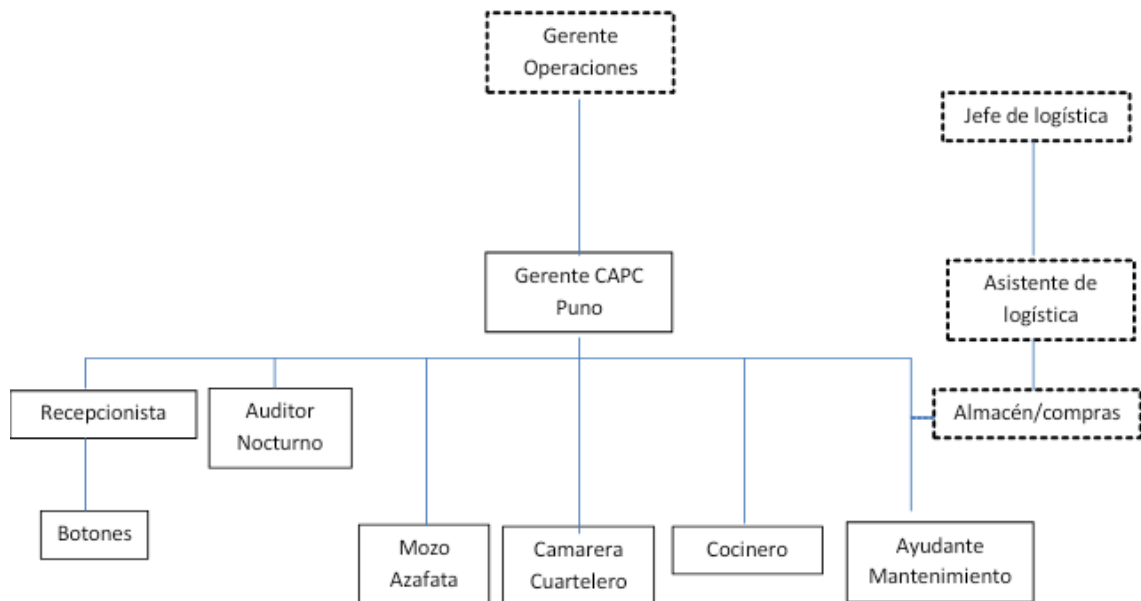
**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

El tiempo de labor en la empresa Mínimo 3 meses y Máximo 6 años. Los puestos que mayor demanda tienen, es el de restaurante y cocina (28%), seguido por Hose keeping (11.4%). En promedio los colaboradores cuentan con una experiencia de 3 años y 6 meses de servicio



**Figura 5** Puesto de trabajo

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

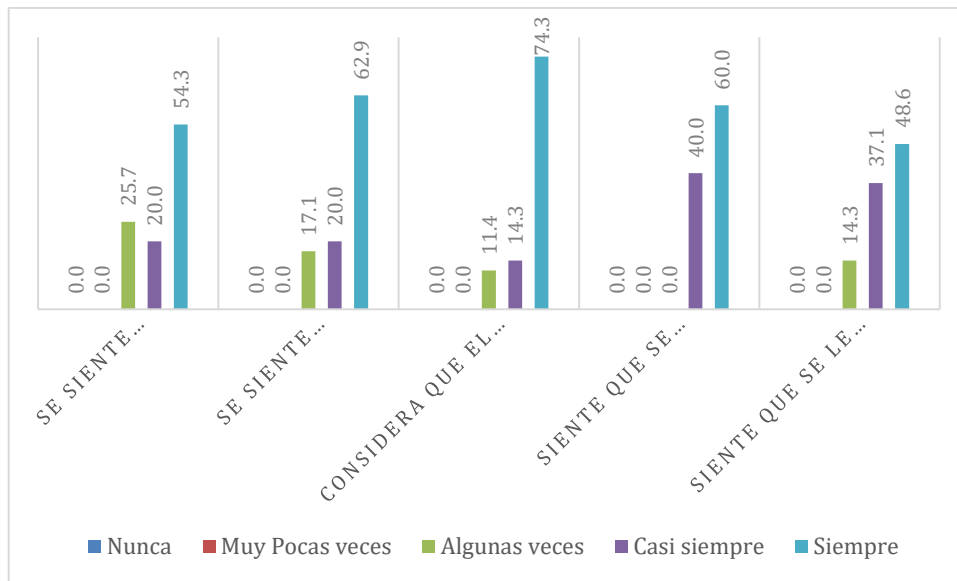


**Figura 6** Organigrama de Casa Andina Private Collection Puno

**Fuente:** Elaboración propia.

## 4.2.EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO.

### 4.2.1. Satisfacción laboral del colaborador del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a su experiencia.

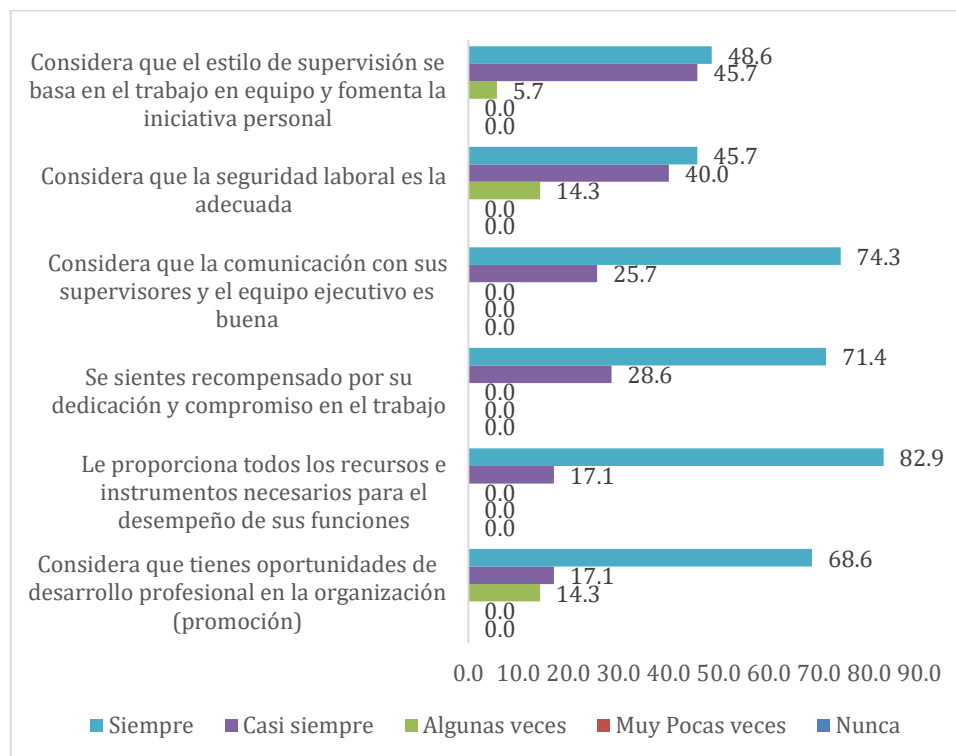


**Figura 7** Satisfacción laboral – Experiencia

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

Considerando que (casi siempre y siempre) denota la satisfacción; se puede afirmar que el (86,3%) de colaboradores se siente satisfecho con referencia a la expectativa. En la figura Nro. 7, se muestran los resultados de evaluación, de la percepción de la satisfacción laboral referente a los factores de expectativa. Resaltando que el (100%) considera que su trabajo es reconocido, el (88,6%) se encuentra satisfecho con el proceso de evaluación del desempeño; considerando este cómo justo y transparente, de la misma manera el (82,9%) se siente satisfecho con el proceso de inducción y el (85,7%) considera que se le respeta en el trabajo.

#### 4.2.2. Satisfacción del colaborador Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a los Factores laborales

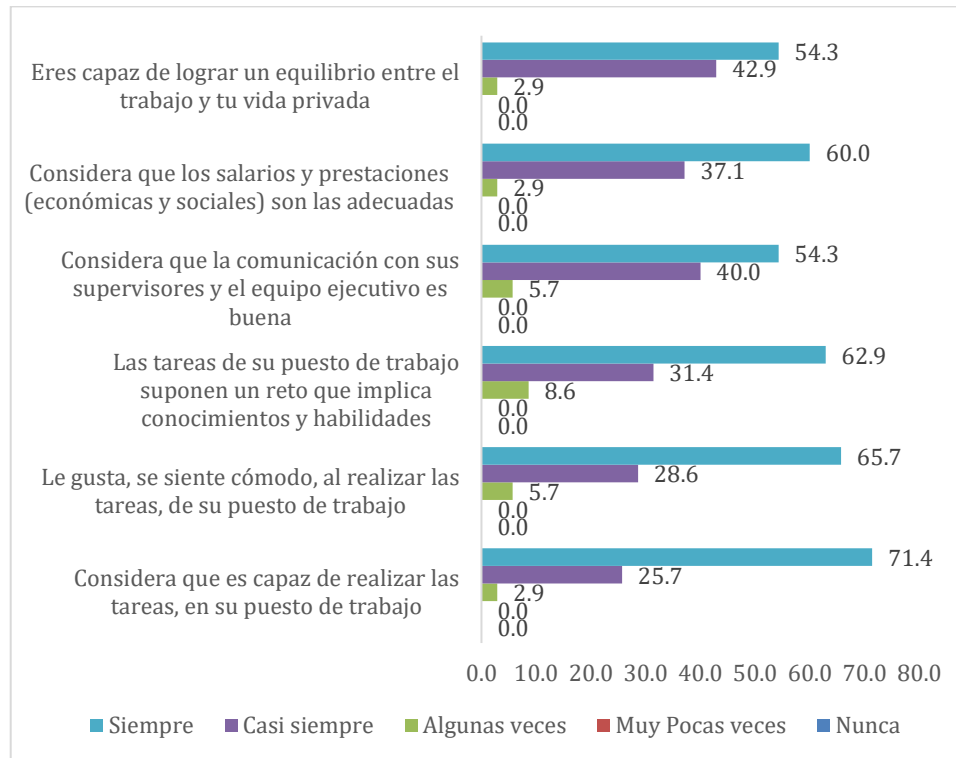


**Figura 8** Satisfacción laboral – Factores Laborales

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

La figura Nro. 8 muestran los resultados de la evaluación de la percepción de la satisfacción de los factores laborales; Destacando que el (100%) de colaboradores manifiesta está satisfecho porque se les proporciona todos los recursos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, porque considera que la comunicación con sus supervisores y el equipo es buena y se sienten recompensados por su dedicación y compromiso en el trabajo. Mientras que el (94,3%) considera que el estilo de supervisión se basa en el trabajo en equipo y fomenta la iniciativa personal, el (85,7%) considera que la seguridad laboral es la adecuada al igual que; tiene oportunidades de desarrollo profesional en la organización. Es decir que el (94,28%) de los colaboradores se siente satisfecho con referencia a los factores laborales.

### 4.2.3. Satisfacción del colaborador Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno, respecto a los Factores Motivacionales



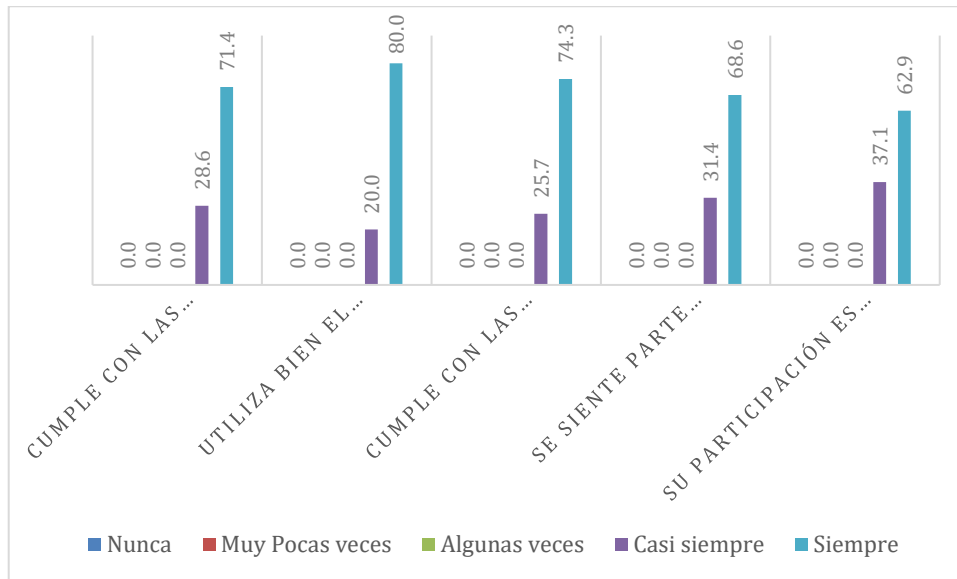
**Figura 9** Satisfacción laboral – Factores Motivacionales

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

La figura Nro. 9 muestran los resultados de la evaluación de la percepción de la satisfacción de los factores motivacionales; el (97.2%) considera que es capaz de lograr un equilibrio entre su trabajo y su vida privada; el (97,1%) considera que los salarios y prestaciones (económicas y sociales) son las adecuadas y que se siente capaz de realizar las tareas en su puesto de trabajo y el (94.3%) considera que la comunicación con sus supervisores y el equipo ejecutiva es buena, las tareas de su puesto de trabajo suponen un reto que implica conocimiento y habilidades y le gusta, se siente cómodo al realizar las tareas de su puesto de trabajo. Es decir que el (95.71%) de los colaboradores se siente satisfecho con referencia a los factores motivacionales.

### 4.3.EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO.

#### 4.3.1. Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.

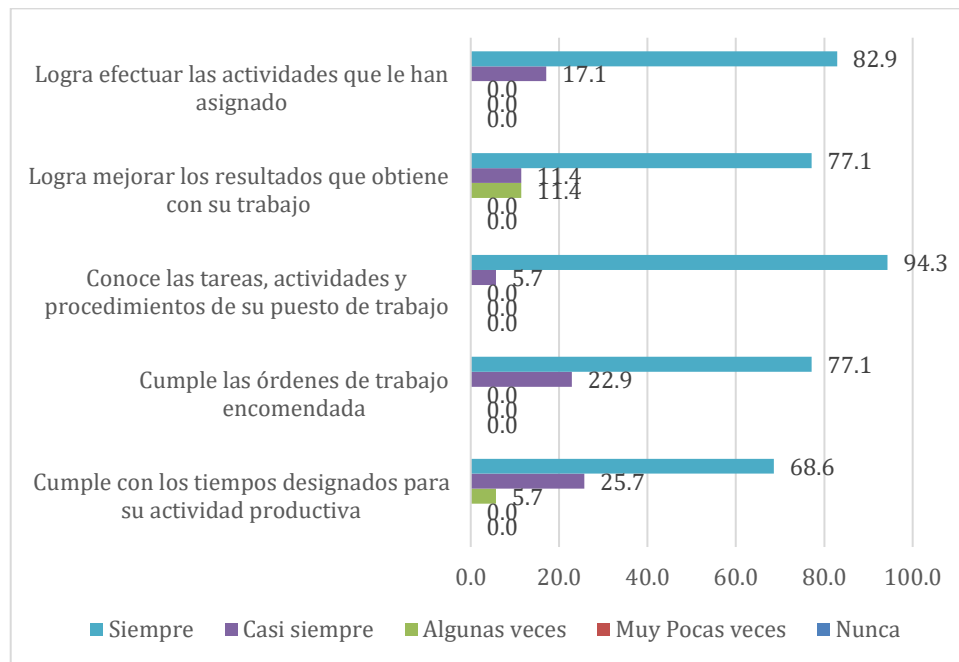


**Figura 10** Desempeño Laboral del colaborador

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

Considerando que (casi siempre y siempre) denota la productividad, en la figura Nro.10 se muestran que el (100%) de los colaboradores cumplen con sus actividades de trabajo diarias, utilizan el tiempo dentro del horario de trabajo, cumple con las metas de producción de la empresa, se siente parte activa de la producción de la empresa y considera que su participación es importante para el crecimiento de su empresa.

#### 4.3.2. Eficacia de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.

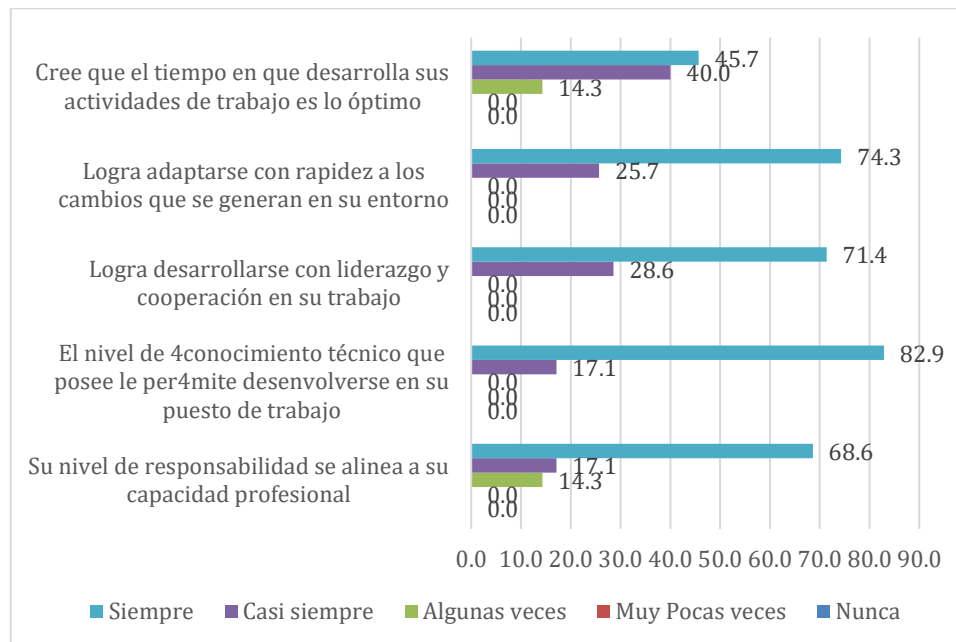


**Figura 11** Eficacia del colaborador

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

En la figura Nro. 11, se muestran los resultados de eficacia del colaborador el (100%) de colaboradores considera que es eficaz; por que logra efectuar las actividades que le han encomendado, conoce las tareas, actividades y procedimientos de su trabajo y cumple las ordenes de trabajo encomendadas; mientras que el (94.3%) que cumple con los tiempos designados para su actividad productiva y el (88.5%) que logra mejorar los resultados que obtiene de su trabajo. Por consiguiente, el (94,26%) de colaboradores alcanza la eficiencia en su puesto de trabajo.

### 4.3.3. Eficiencia de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno.



**Figura 12** Eficiencia del colaborador

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

En la figura 12. Se muestran los resultados de eficiencia, en la que el (100%) de colaboradores indica ser eficiente por que logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su entorno, logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo y su nivel de conocimientos le permite desenvolverse en su puesto de trabajo; mientras que el (85,7%) que su nivel de responsabilidad se alinea a su capacidad profesional y que el tiempo en que desarrolla sus actividades de trabajo es óptimo. Por consiguiente, el (94,28%) de colaboradores alcanza la eficiencia en su puesto de trabajo.



#### 4.4. INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION EN LA CIUDAD DE PUNO

##### 4.4.1. Análisis de influencia de las dimensiones de clima laboral: Expectativa, factores laborales, y motivacionales; en la Productividad: Desempeño, eficacia y eficiencia

Tabla 3

*Correlación Rho de Spearman – Clima organizacional y productividad laboral*

		Correlaciones					
		Clima Org. expectativas	Clima Org. factores laborales	Clima Org. factores motivacionales	Productividad laboral Desempeño	Productividad laboral Eficacia	Productividad laboral Eficiencia
Clima organizacional expectativas	Coefficiente de correlación	1.000	,952**	,968**	,915**	,864**	,815**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Clima organizacional factores laborales	Coefficiente de correlación	,952**	1.000	,916**	,870**	,851**	,795**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Clima organizacional factores motivacionales	Coefficiente de correlación	,968**	,916**	1.000	,933**	,891**	,820**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Productividad laboral Desempeño	Coefficiente de correlación	,915**	,870**	,933**	1.000	,942**	,879**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Productividad laboral Eficacia	Coefficiente de correlación	,864**	,851**	,891**	,942**	1.000	,926**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
Productividad laboral Eficiencia	Coefficiente de correlación	,815**	,795**	,820**	,879**	,926**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de información en SPSS.



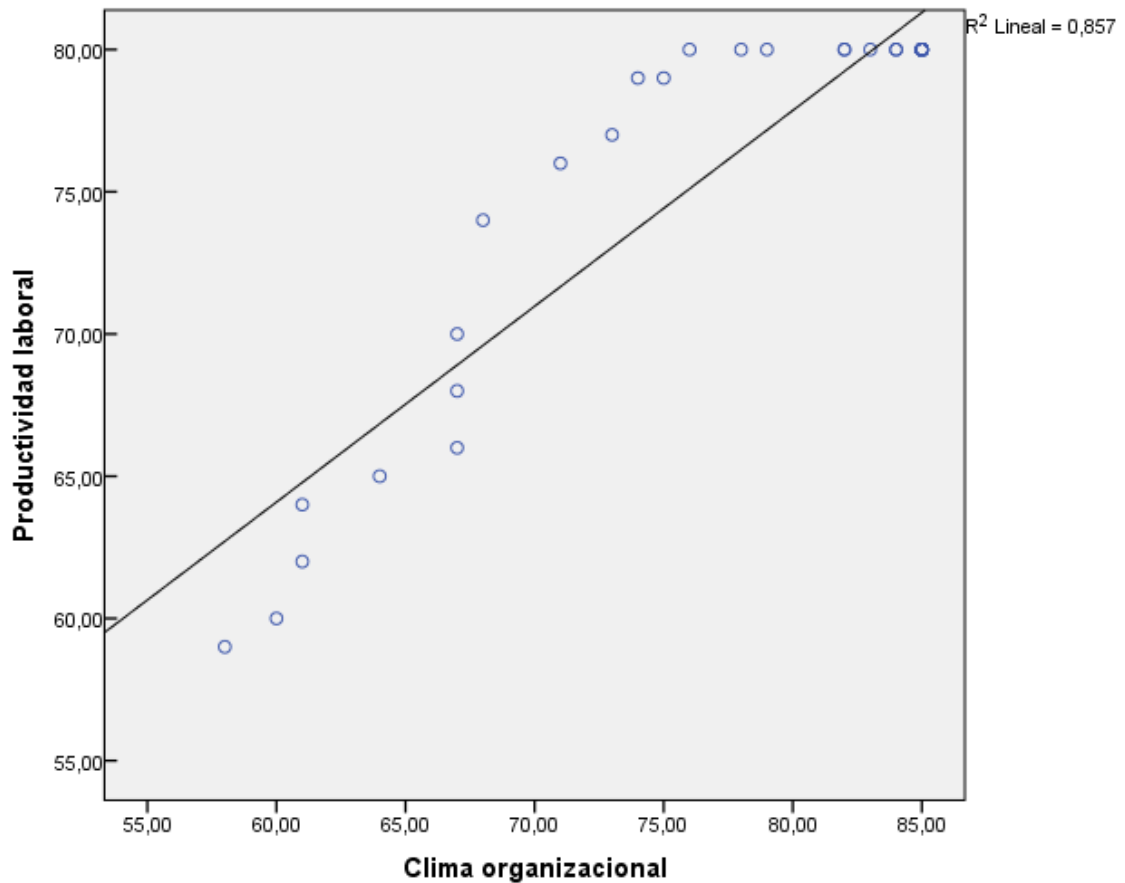
A través del coeficiente Rho de Spearman se busca establecer el nivel de interdependencia de las variables clima organizacional y productividad laboral. A través del coeficiente Rho de Spearman se busca establecer el nivel de interdependencia de las variables clima organizacional y productividad laboral. Para el análisis de la interrelación dimensional se comparan los seis niveles correspondientes a cada variable.

La interpretación de los resultados del coeficiente de Spearman parte desde el planteamiento de la hipótesis: el clima organizacional, influye en la productividad laboral. La condición para aceptar o rechazar esta hipótesis se establece a través del valor de  $p$ .

*Si  $p < 0,05$ : se rechaza*

*Si  $p \geq 0,05$ : se acepta*

De acuerdo a la significancia bilateral que es el valor de  $p$  en la relación es mayor a 0,05, por lo se establece que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection.



**Figura 13** Correlación Clima organizacional – Productividad laboral

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionario.

El clima organizacional del Hotel Casa Andina Private Collection de Puno, tiene un nivel de interdependencia con el desempeño laboral del 0.857, considerando que el escenario ideal es una correlación de 1, se puede deducir a través de la comparación; que en un 85,7% la productividad laboral depende directamente del clima organizacional. Por consiguiente, de un adecuado diseño y gestión del clima laboral mismo, depende la productividad del personal y en consecuencia de la competitividad de la empresa.

Tabla 4

*Resumen de Correlación Rho de Spearman – Clima y productividad laboral*

Correlaciones		Clima organizacional	Productividad laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,896**
		N	35
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de información en SPSS.

Tabla 5

*Correlación de Pearson – Clima organizacional y productividad laboral*

Correlaciones		Clima organizacional	Productividad laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Pearson de (.926) permite concluir que existe una correlación positiva perfecta, demostrándose que el clima organizacional incide en la productividad laboral de los colaboradores del hotel.

#### 4.5.DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación se denotan que el clima organizacional incrementa la satisfacción del colaborador e incidiendo significativamente en su productividad laboral y consecuentemente con la competitividad de la empresa. Es decir,



un ambiente con factores de experiencia, laborales y motivacionales adecuados permiten que se incremente la productividad del colaborador.

A diferencia de Quintero et al. (2008) que concluye que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral, Gallegos & Cáceres (2014), que señala que clima laboral y la satisfacción es moderada. Los resultados de la presente investigación corroboran los de, Del Toro Granados et al. (2011) que señala que el clima organizacional y la satisfacción laboral permiten predecir el desempeño y productividad. Martínez & Gonzalez (2017) Sus resultados evidencian que el clima laboral incide en la productividad y en el desempeño laboral Manayay (2017) diagnosticó favorable el clima laboral percibido por los miembros de la organización. Molleapaza (2017) clima organizacional influye en el desempeño laboral

La cadena de hoteles Casa Andina de acuerdo a los mejores lugares para trabajar se ubica en el puesto seis. Que aparte de proporcionar a sus huéspedes una experiencia de viaje que supere sus expectativas, ofreciendo una experiencia de viaje única. Por lo cual que la satisfacción y productividad de sus colaboradores son muy significativos.



## V. CONCLUSIONES

### PRIMERA

En la investigación se evaluó la correlación del clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores en el Hotel Casa Andina Private Collection de la ciudad de Puno. Determinándose, un nivel de interdependencia del (,857); y de acuerdo a una correlación de Pearson de (,926), se puede demostrar que existe una correlación positiva perfecta, Por consiguiente, se considera que el clima organizacional incrementa la satisfacción del colaborador e incidiendo significativamente en su productividad laboral y consecuentemente con la competitividad de la empresa.

### SEGUNDA

El colaborador del Hotel Casa Andina Private Collection de la ciudad de Puno; presenta en siguiente perfil: Hombres y mujeres, cuyo promedio de edad es 29 años, los mismos cuentan con formación superior técnica (67%) y universitaria (30%) trabajan en la empresa un promedio de 3 años y 6 meses, en diversos puestos.

### TERCERA

El clima organizacional del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno; muestra que el nivel de satisfacción de los colaboradores es de (92,09%); en referencia a los factores de experiencia es de (86,3%), en los factores laborales de (84.18%), y en los factores motivacionales de (95,71%).

### CUARTA



La productividad laboral de los colaboradores del Hotel Casa Andina Private Collection en la ciudad de Puno. En términos generales es de (96,18%), su desempeño laboral es de (100%), con una eficacia de (94,26%) y una eficiencia de (94.28%).



## VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda que:

- Utilizar métodos de investigación que permitan validar instrumentos para evaluar en clima organizacional y como este incide en la satisfacción del cliente interno y que en su participación en los procesos de prestación de servicios contribuya adecuadamente con la satisfacción del cliente; contribuyendo de manera directa a que la organización mejore sus retornos, contribuyendo a su crecimiento y productividad.
- Utilizar el diseño y gestión del clima laboral de la cadena de hoteles Casa Andina; como modelo de gestión de recursos humanos que permita a establecimientos de hospedaje de propietarios de la región incrementar la productividad de su personal.





## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. *Primera Edición*, 65.  
[https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Del Toro Granados, J., Salazar Sotter, M., & Gómez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *CLIO América*, 5(10), 204–227. <https://doi.org/10.21676/23897848.419>
- Dirección General de Inversión de Turismo y Artesanía. (2019). PERÚ: Oferta y Demanda de Establecimientos de Hospedaje. *Mincetur*.
- Falcón, J. C., Herrera, R., Caracas, C., & De, M. (2005). Análisis Del Dato Estadístico Guía Didáctica, 1–66.
- Gallegos, W., & Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. Retrieved from [www.cienciaytrabajo.cl/7C185/191](http://www.cienciaytrabajo.cl/7C185/191)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (McGRAW-HILL, Ed.) (Sexta). México D.F. Retrieved from [file:///C:/Users/youhe/Downloads/kdoc\\_o\\_00042\\_01.pdf](file:///C:/Users/youhe/Downloads/kdoc_o_00042_01.pdf)
- Jaime, P., & Araujo, Y. (2007). CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ¿DOS CONSTRUCTOS PARA EXPLICAR UN MISMO FENÓMENO? *Decisiones Basadas En El Conocimiento y En El Papel Social de La Empresa. XX Congreso Anual de AEDEM*, 296–324. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2486886.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global*



- y *empresarial*. (McGraw Hill, Ed.) (14th ed.). Mexico D.F.
- Latinoamericanas, F. D. I. E. (2002). *Productividad, competitividad, empresas*. Retrieved from file:///C:/Users/Usuario/Downloads/La gestión de la productividad OIT.pdf
- Levin, R. I. ., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía*. (Pearson Educación, Ed.) (Séptima ed). México. Retrieved from [https://www.m-culture.go.th/mculture\\_th/download/king9/Glossary\\_about\\_HM\\_King\\_Bhumibol\\_Adulyadej's\\_Funeral.pdf](https://www.m-culture.go.th/mculture_th/download/king9/Glossary_about_HM_King_Bhumibol_Adulyadej's_Funeral.pdf)
- Manayay Gayoso, C. M. (2017). *EL CLIMA LABORAL DEL HOTEL GRAN SIPÁN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2015*. Retrieved from [http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1066/1/TL\\_ManayayGayosoCarlosMartin.pdf.pdf](http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1066/1/TL_ManayayGayosoCarlosMartin.pdf.pdf)
- Martínez Santacruz, Y. G., & Gonzalez Guartantata, S. M. (2017). *Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil*.
- MINCETUR. (2015). Reglamento de establecimiento de hospedaje - Decreto Supremo 001-2015-Mincetur. Retrieved from <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>
- Molleapaza Mamani, J. N. (2017). *Influencia del clima organizacional y cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014 - 2015. Tesis*.
- OMT. (2001). *Apuntes de metodología de la investigación en Turismo. Organización Mundial del Turismo* (Organizaci). Madrid España. <https://doi.org/10.1177/154405910508401001>



- Organización Mundial del Turismo. (1988). Introducción al Turismo. (Organización Mundial del Turismo, Ed.). Retrieved from <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). Edición 2017 Panorama OMT del turismo internacional. *OMT*. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Patrón-Cortés, R. M., Barroso-Tanoira, F. G., & Santos-Valencia, R. A. (2017). Clima organizacional e innovación según la clasificación de los hoteles. Un estudio en el sureste de México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 23(65), 1–23.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad. Oficina Internacional del Trabajo* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1097/IGC.0b013e31823c244b>
- Pumachura Jara, J. S., & Romero Flores, M. H. (2016). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL HOTEL FUNDADOR, AREQUIPA – 2015*.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium: Revista de Ciencias Gerenciales*, 3(9), 33–51.
- Serret, D. (2011). COMPETITIVIDAD DE CLÚSTERES : El caso del clúster TIC del 22@, 153.



# ANEXOS



## Anexo A: Encuesta Estructurada

### ENCUESTAS A COLABORADORES DEL HOTEL

Estimado Sr. (a) el siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción del clima laboral de Hotel Casa Andina Private Collection Puno,

Motivo por el cual le pedimos conteste las preguntas siguientes con la mayor sinceridad posible. Agradeciéndole anticipadamente por su valiosa colaboración.

**Genero:**

Hombre: (        ) Mujer: (        )

**Edad:** .....

**Cuanto tiempo labora en el hotel:**

.....

**Puesto en el que labora:**

.....

**Centro de**

**formación:**.....

.....

<b>VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>Experiencia del Colaborador</b>					
Se siente satisfecho con la experiencia de contratación					
Se siente satisfecho con el proceso de inducción					
Considera que el proceso de evaluación de desempeño fue justo y transparente					
Siente que se reconoce su trabajo					
Siente que se le respeta en la organización					
<b>Satisfacción laboral Factores Laborales</b>					
Considera que tienes oportunidades de desarrollo profesional en la organización (promoción)					
La organización le proporciona todos los recursos e instrumentos necesarios para el desempeño de tus funciones					
Se sientes recompensado por tu dedicación y compromiso en el trabajo					
Considera que la comunicación con sus supervisores y el equipo ejecutivo es buena					
Considera que la seguridad laboral es la adecuada					
Considera que el estilo de supervisión se basa en el trabajo en equipo y fomenta la iniciativa personal					
<b>Satisfacción laboral Factores Motivadores</b>					
Considera que es capaz de realizar las tareas, en su puesto de trabajo					
Le gusta, se siente cómodo, al realizar las tareas, de su puesto de trabajo					



Las tareas de su puesto de trabajo suponen un reto que implica conocimientos y habilidades					
Considera que la comunicación con sus supervisores y el equipo ejecutivo es buena					
Considera que los salarios y prestaciones (económicas y sociales) son las adecuadas					
Eres capaz de lograr un equilibrio entre el trabajo y tu vida privada					

<b>VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Cumple con las actividades de trabajo diarias					
Utiliza bien el tiempo dentro de su horario de trabajo					
Cumple con las metas de producción de la empresa					
Se siente parte activa de la producción de la empresa					
Su participación es importante para el crecimiento de la empresa					
<b>EFICACIA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Cumple con los tiempos designados para su actividad productiva					
Cumple las órdenes de trabajo encomendada					
Conoce las tareas, actividades y procedimientos de su puesto de trabajo					
Logra mejorar los resultados que obtiene con su trabajo					
Logra efectuar las actividades que le han asignado					
<b>EFICIENCIA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Su nivel de responsabilidad se alinea a su capacidad profesional					
El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse en su puesto de trabajo					
Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo					
Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno					
Cree que el tiempo en que desarrolla sus actividades de trabajo es lo óptimo					

Muchas Gracias.