



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito  
de Miraflores-2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORA:**

Lopez Shapiama Cynthia Verónica (ORCID: 0000-0003-1111-863X)

**ASESOR:**

Dr. Valdez Roca, Alvaro Fernando (ORCID: 0000-0002-2595-5183)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicada a mi madre que siempre estuvo a mi lado apoyándome incondicionalmente, siendo parte de esta etapa académica que es de suma importancia para mí, y lo que conlleva hacer parte de los inicios de mis metas profesionales, y mi crecimiento profesional a futuro.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial al profesor Alvaro Valdez Roca, quien me asesoró y brindó conocimientos importantes para la elaboración de esta investigación a través de su dedicación y motivación. Asimismo, agradezco su comprensión y apoyo durante esta etapa académica.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2 Operacionalización de la variable.....	29
3.3 Población, muestra y muestreo.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
3.5 Procedimiento.....	33
3.6 Método de análisis de información.....	34
3.7 Aspectos Éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	57
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	72

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Operacionalización de la variable cultura organizacional	30
Tabla N° 2: Fórmula	31
Tabla N° 3: Juicio de expertos	32
Tabla N° 4: Validación de expertos	32
Tabla N° 5: Estadística de fiabilidad	33

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general describir cómo es la cultura organizacional en los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019. Para lograr tal objetivo se consideró la variable de estudio con enfoque cuantitativo llamada cultura organizacional, se utilizó el diseño de investigación no experimental transversal con el tipo descriptiva, teniendo como población 167 colaboradores, se aplicó la fórmula de muestra finita su resultado fue 90, se utilizó el instrumento del cuestionario con 36 ítems. Para la validez del instrumento se requirió la evaluación de juicio de expertos, el cual dio como valor promedio 76% lo que significa que el instrumento es considerado muy bueno. Para medir la fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, dio como resultado 0,977 indicando que el instrumento presentó fiabilidad excelente. Se llegó a una conclusión general resaltando la dimensión cultura organizacional positiva siendo esta la más aceptada dentro de los colaboradores definiendo sus cuatro indicadores: reconocimiento, fortalezas, crecimiento y eficacia en este establecimiento se está realizando un apropiado proceso para que sus colaboradores tengan la percepción que cada uno es el pilar de la organización y sientan que el objetivo como organización es que el colaborador pueda crecer como y sus fortalezas estén en constante desarrollo gracias al apoyo de su empleador.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Positiva, Ética, Espiritual.

## ABSTRACT

The general objective of this work was to describe how is the organizational culture in the workers of a four-star hotel in the district of Miraflores-2019. To achieve this objective, the study variable with a quantitative approach called Organizational Culture was considered, the Non-experimental cross-sectional research design with the descriptive type, having as a population 167 collaborators, the finite sample formula was applied, its result was 90, the questionnaire instrument with 36 Ítems was used. For the validity of the instrument, the evaluation of expert judgment was required, which gave an average value of 76%, which means that the instrument is considered very good. To measure the reliability of the instrument, the Cronbach's Alpha test was used, resulting in 0.977, which showed that the instrument presented excellent reliability. A general conclusion was reached highlighting the positive organizational culture dimension, this being the most accepted within the collaborators, defining its four indicators: recognition, strengths, growth and efficiency in this establishment an appropriate process is being carried out so that its collaborators have the perception that Each one is the pillar of the organization and they feel that the objective as an organization is that the collaborator can grow as and their strengths are in constant development thanks to the support of their employer.

Keywords: Organizational Culture, Positive, Ethical, Spiritual.

## I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional en el sector hotelero hace referencia a como los integrantes de las organizaciones demuestran sus conductas, creencias y valores compartidos, ya que así se evidenciará el desempeño de los integrantes ante cualquier situación que se presente al momento de realizar su función. Según Kotter (2011) explica que, “hoy por hoy las empresas turísticas tienen mucha competitividad y al no contar con un diseño organizacional se encuentran más propensas a contar con una debilidad y no cumplir con su visión esperada” (p.53).

Es importante porque según la elaboración estratégica que posee cada empresa en el sector turístico será parte de la identidad de la organización y vínculo del comportamiento que puede convertirse en creador de actitudes positivas en cada uno de las áreas del Hotel.

Teniendo en cuenta que el modelo de cultura organizacional no es comunicado al personal, es por ello que desconocen del significado y la importancia de la misma. Siendo un punto primordial cuando el personal se muestre cálido y empático su comportamiento frente al cliente externo e interno debe ser minuciosamente detallista y en el momento que la organización llegue su meta con su personal estos lo transmitirán en su desempeño en cada área de un hotel y dicha situación se demuestra cuando la cultura organizacional es de conocimiento del colaborador.

Schein (1991) indica que, “además de poseer una proyección de gestión organizacional se debe tener indicadores básicos que direccionen a la gestión según el comportamiento adecuado y en el rubro hotelero se pueda percibir durante las actividades, y este se desarrolle y evolucione”. (p.7).

Desde esta perspectiva la cultura organizacional también debe ser percibida en todos los puestos y cargos que tenga cada colaborador siendo muy importante en cada área del sector ya que estos los identificaría como empresa competitiva.

Top Companies (2016) hizo las evaluaciones según factores fundamentales donde se tomó dos áreas: clima y cultura organizacional, entre ellas se incluyen liderazgo, empatía, satisfacción laboral, comunicación, motivación, entre otros. Se tomó como muestra para evaluar un 60% de colaboradores por cada empresa hotelera. Siendo los resultados verificados y auditados por Price Waterhouse



Coopers y fueron publicadas en la revista. En su primera participación la cadena hotelera AMResorts bajo sus diferentes productos en República Dominicana, estuvieron compitiendo con aproximadamente 80 empresas situadas en Centroamérica y el Caribe, donde solamente 44 empresas hoteleras obtuvieron el puntaje requerido para participar en el ranking y lograr certificarse como empresa top por tener un excelente ambiente de trabajo, continuas capacitaciones a sus colaboradores, cultura de servicio, políticas y procedimientos definidos, etc. AMResorts fue ganadora del primer lugar en este ranking desde los inicios de esta compañía ofrecen calidad en servicio, en cada área que conforman parte del establecimiento del mismo modo en el trato del personal con sus huéspedes, y más aún en las relaciones organizacionales con todos sus colaboradores y asociados, eso hace que como organización se sientan satisfechos al poseer un reconocimiento tan prestigiado. (El economista, 2016).

De igual manera en base a un estudio que se realiza de manera anual la organización internacional Corporate Research Foundation (CRF) son quienes analizan a las mejores organizaciones del mundo, en Alemania destaca NH Hoteles, manteniendo el primer puesto, en el campo de cultura de empresa, la cadena hotelera en España NH Hoteles resalta de esa manera su administración de la pluralidad como el espíritu de equipo de sus casi 20.000 empleados. Lo más importante son: el ambiente de trabajo, el desarrollo del talento, el compromiso social y la accesibilidad por el hallazgo de otras características valoradas en el proceso de evaluación. Ser reconocida como una de las mejores organizaciones para laborar en ese país y es la empresa hotelera más exclusiva que se encuentra entre los primeros puestos más deseables y que cuidan a sus colaboradores. (Los recursos humanos, 2016).

En el ámbito nacional la organización Great Place to Work Institute se especializa en medir la satisfacción de los colaboradores, desde el 2000 hasta la actualidad, ha reconocido a Casa Andina Hoteles como una de los negocios de hotelería con mejor cultura organizacional nacional y mejor ambiente laboral. La organización para mantener su cultura organizacional desarrolla actividades de camaradería que ayudan a mantener un placentero ambiente de trabajo y además ayuda a involucrar a los colaboradores reforzando el sentido de equipo y familia que se promueve en

la empresa. (Baz, J. 2017). La creación de una cultura organizacional tiene una importancia en el efecto de la satisfacción y productividad de sus colaboradores. Su área de recursos humanos empezó a trabajar al lado de Quality Assurance teniendo proyectos en hacer talleres para que la gente tenga claro que sus principios y comportamientos tengan relación entre sí. Los talleres no son solo un proyecto, después que se hayan desarrollado se brinda procedimientos y pautas para que lo enseñado se aplique y que se sientan seguros de que lo aprendido sea constante. Según Barriga (2013) se entiende que se puede incluir informaciones visuales para dar a conocer en detalle cómo se realizan los procesos, desde como asear un dormitorio hasta atender a los gerentes del hotel.

En el campo local según Meza (2013) en Marriott Perú la atención de un peruano es con educación, respeto y atiende con mucha amabilidad esto confirma que un peruano en cualquier ámbito de labor o rubro siempre saluda y ese es indicio de contar con valores. JW Marriott Hotel Lima ha sido condecorado por socializar sus valores primordiales, fomentar una cultura organizacional activa de un servicio de excelencia y ser novedosa, además tener con sus proveedores una cualidad muy valiosa, por el compromiso de la calidad y con la responsabilidad en su totalidad. (Infotur- Perú ,2012).

Guerra (2019) menciona que Marriott participa en esta evaluación desde el 2002, obteniendo los mejores puestos, teniendo como regla básica la consistencia. Siendo la base una constante práctica durante todos los días del año. “Si uno no posee una cultura sólida como compañía, o tal vez pueda obtener diferentes reconocimientos, o quizás los obtengas un año y al otro año ya no (...)”

La recomendación es que cada día este uno como guía de la organización aplicando, la ética, los valores y fundamentos sólidos que tiene porque lo que demuestra Marriott, es una cultura organizacional sólida siendo su soporte los principios y valores, brindando un trato correcto entre asociados, para que estos lo usen con el visitante y el visitante regrese. Es un círculo que se da y una cadena de valor que se logra. (párr.9).

Por lo antes expuesto la cultura organizacional en hotelería, es de suma importancia ya que un punto primordial es que el personal se muestre cálido y

empático además de su comportamiento frente al cliente externo e interno debe ser minuciosamente detallista y en el momento que la organización llegue a su meta con su personal, estos lo transmitirán en su desempeño en cualquier campo del hotel cuatro estrellas. Además, esta investigación ayudara a conocer cuáles son las desventajas que cuentan el personal ya que la identificación y el compromiso de pertenecer a una empresa que brinda servicio es de mucha importancia.

Por lo tanto si llámanos que es un grupo de valores, creencias, ideas y pensamientos que cada integrante del hotel tienen en común, no siempre estará escrita en algún lugar para conocimiento de cada colaborador pero si se sabrá que siempre será un modelo para tomar decisiones y futuras actividades hacia los colaboradores ya que no podrán contar con un reconocimiento en concepto de cultura organizacional o el premio Great Place to Work Institute, siendo este un estímulo y confianza del colaborador al optar en laborar en un hotel es por ello que se quiere determinar cómo es la cultura organizacional en los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019, para que este sea una opción laboral. Teniendo en cuenta que “La cultura pasa a ser entonces la conjunción de todas las maneras y términos de una sociedad fijada que como tal, incluye costumbres, prácticas, códigos, normas, valores y creencias que desarrollan las personas” (Significado de Cultura, 2016).

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder entender mejor se presenta los siguientes antecedentes que ayudarán a comprender la variable cultura organizacional, ya sean en el ámbito internacional y nacional.

En Taiwan, para Yeh, (2019) consideró en su tesis como objetivo principal enriquecer mediante las interrelaciones de la implicación turística, el compromiso organizacional y los comportamientos de ciudadanía organizacional. Diseño basado en la teoría de la recuperación, teniendo en cuenta la implicación turística para influir en el compromiso organizacional. Se planteó la hipótesis que los empleados comprometidos tuvieran más probabilidades de realizar los comportamientos del grupo organizacional. El estudio también tuvo hipótesis de un papel mediador del compromiso organizacional entre la participación turística y los comportamientos de la ciudadanía organizacional. Tuvo una metodología donde se desarrollaron mediciones de participación turística, comportamientos de la ciudadanía organizacional y compromiso organizacional. Un total de 336 empleados como resultado de 20 hoteles internacionales en Taiwán sus respuestas fueron examinadas mediante test independientes, análisis factorial confirmatorio y modelización de ecuaciones estructurales concluyendo que la participación turística influyó positivamente en el compromiso de la empresa. Asimismo, la implicancia turística como el compromiso organizativo influyeron positivamente en los comportamientos de la ciudadanía organizacional. Se encontró que el compromiso organizacional era un mediador entre la participación turística y los comportamientos de la ciudadanía organizacional.

Para García, Navarro y Sukier (2017) en su artículo científico una de sus variables estudiadas fue cultura organización verde, siendo un sistema donde los miembros de la organización contribuyen en la averiguación de la búsqueda del valor social e identidad, considerando las habilidades, estrategias para el desarrollo que permiten diferenciar y configurar condiciones de ventaja competitiva en la organización teniendo presente que la cultura organizacional no es exclusiva; las creencias y valores definen la coexistencia de *diversos* tipos de culturas o subculturas con *varios* significados y planes de acción para resolver las

problemáticas ambientales en la organización logrando la importancia de la identificación de perfiles culturales.

En Indonesia, en la tesis de Pawirosumarto (2017) se consideró como objetivo mencionar el efecto del entorno de trabajo, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral y su implicación en el desempeño de los empleados. La población investigada fue de 642 empleados de Parador Hotels and Resorts. Se aplicó la fórmula de slovin, y la muestra de modelado de ecuaciones estructurales, se realizaron 179 cuestionarios. Se llegó a la conclusión que el efecto del ambiente de trabajo, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional es la satisfacción en el trabajo y sus implicaciones en el desempeño de los empleados de Parador Hotels and Resorts, los resultados muestran que la satisfacción laboral no produce un efecto significativo y positivo en su desempeño del colaborador y no acaba siendo una variable mediadora.

En Suiza para Nazarian, Atkinzon & Foroudi (2017) su tipo de investigación fue descriptiva con el objetivo de examinar roles de la cultura nacional y la cultura organizacional equilibrada en la industria hotelera, ya que son factores clave que influyen en el rendimiento. También encontraron que los elementos culturales que distinguen a las organizaciones entre sí tienen un factor favorable en el desempeño de la organización. Fue un estudio de 96 empresas de la industria hotelera Suiza, fueron 236 encuestados. Se encontraron que las dimensiones culturales nacionales adoptadas para ese estudio; así como la innovación y la orientación al cliente que tienen una asociación positiva con el desempeño organizacional. Se concluyó que no se tiene buena relación entre los colaboradores y la cultura organizacional en la industria hotelera del Reino Unido. Como la industria hotelera es muy competitiva, las empresas tienen éxito cuando pueden saciar las necesidades de sus huéspedes basándose en la comprensión de esas necesidades. Sin embargo, sus resultados recomiendan que los encargados del hotel también deben considerar los valores y creencias de los empleados y su contribución a un mejor desempeño. Por lo tanto, la importancia de los colaboradores como primera línea al tratar con los clientes se hace evidente.

En Georgia, para Zimmerman (2017) la investigación tuvo como objetivo principal identificar el por qué los líderes del área del recurso humano no reconocen

a la cultura organizacional preferida de los empleados no siempre se alinea con sus percepciones de la cultura organizacional existente, lo que resulta en insatisfacción en el trabajo, la rotación voluntaria y la falta de voluntad para recomendar la organización a otras personas. El diseño de investigación fue un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional con ello se evaluó las relaciones entre las percepciones de los colaboradores en relación con la cultura organizacional, el trabajo de los empleados satisfacción, la intención de los empleados de quedarse y la voluntad de recomendar la organización. Consideró 114 participantes para mejorar validez de los resultados, se concluyó confirmando que existe una interacción entre la cultura organizacional notoria por los colaboradores y las intenciones de comportamiento de satisfacción en el trabajo, intención de permanecer en el trabajo, y su voluntad de recomendar como un buen lugar para trabajar.

Rumanía, Mihalache & Albu (2016) determinaron como objetivo identificar la práctica que define la cultura organizacional e identificar la manera de abordar las opiniones de los empleados respecto a los cambios y actualizaciones introducidos en las culturas organizacionales , actitudes de los empleados, evaluar las actitudes de los directivos de las dos empresas, con el fin de definir los factores que motivan a sus empleados para ser un parte integral de la entidad; tuvo como investigación cualitativa (exploratoria) el método de investigación fue la entrevista semiestructurada, semi-directa en profundidad, esta entrevista se aplicó durante las discusiones mantenidas con los gerentes que representan a las entidades estudiadas, aplicando una guía de entrevista. Tuvo como muestra 6 personas del equipo directivo de las dos organizaciones - Pentalog Rumania y House of Drácula. Concluyendo que pueden describir las características que definen la cultura organizacional: los valores que impulsan la organización y que deberán ser observados por cada miembro son: transparencia, mejora permanente de la calidad, responsabilidad social, compromiso, innovación, respeto, integridad, trabajo en equipo.

En Reino Unido, para Rahimi (2016) tuvo una investigación empíricamente de la impresión de la cultura organizacional en la implementación de la gestión de vínculos con los clientes en el campo hotelero. Presentó un enfoque cuantitativo,

usó como instrumento un cuestionario adaptado de Denison Organizational Culture Survey, este mismo fue aplicado a 346 gerentes de un hotel de cadena en el Reino Unido. Los datos recogidos fueron sometidos a análisis de correlación y regresión múltiple. Tuvo como conclusión el análisis de correlación es decir que los factores de la cultura organizacional son adaptables, coherentes, la participación del equipo y su misión tienen un impacto positivo en las implementaciones de Customer Relationship Management. Las soluciones en el negocio hotelero tienen como objetivo buscar, recopilar y almacenar la información adecuada de los huéspedes para identificar y retener a los clientes más rentables y desarrollar la calidad de los servicios mediante la personalización de los mismos en principio a las necesidades de los clientes, sino que también tiene un efecto significativo y positivo en el rendimiento del negocio y la satisfacción del cliente.

Para Mora (2015) quien desarrolló su investigación de tipo descriptivo, tuvo su principal objetivo el conocer la percepción de la cultura organizacional del personal, gracias a esto se daría a conocer los niveles de insatisfacción y satisfacción existente. Su muestra fueron hombres y mujeres entre 20 y 68 años de un hotel ubicado en Santa Cruz, quienes despliegan sus labores por áreas funcionales y horizontes jerárquicos, se tuvo como muestra 21 personas para el estudio. Su instrumento fue una encuesta de 22 preguntas en la escala de Likert. Concluyendo en referencia a los colaboradores del hotel estaban satisfechos con su puesto de trabajo porque así pueden cubrir sus necesidades básicas y dieron su opinión que el trabajo era muy importante, siendo esto un elemento que influyeron propiciamente en que los empleados estén complacidos. Se determinó que la comunicación entre los colaboradores es poco favorable, ya que la mayoría no utilizan una buena técnica para poder comunicarse y su información no es socializada, no existe respeto y seguridad entre los colaboradores, por lo que la empresa no motiva a todos sus empleados a confraternizar y consideran que a menudo es nula la comunicación para la realización adecuada de cada una de sus funciones.

Del mismo modo, Calderón (2014) en su investigación tipo descriptivo tuvo como objetivo plantear tácticas para el mejoramiento de la cultura organizacional, del

departamento de eventos del hotel Venetur Alba -Caracas. Para tener información se aplicó la técnica de entrevista a los colaboradores del departamento de ventas del hotel, una encuesta de 10 preguntas. Se concluyó que las experiencias y lo que observaban en el proceso de las pasantías, los huéspedes se han percatado de cambios en cuanto a la atención del servicio, lo cual es alarmante para las gerencias al descubrir y completar los problemas que generan impropios con la cultura organizacional, finalmente todo esto afecta la imagen corporativa porque afectaría el rendimiento económico de la organización.

Para Daza, Labarces y Ortiz (2014) en su artículo científico se desarrolló el estudio descriptivo considerando las variables: condiciones físicas de trabajo, entorno laboral y el comportamiento organizacional. Encuestaron a los operadores turísticos de Santa Marta 2012-2013 se hizo hincapié en la percepción de directivos, administrativos y operativos, e identificaron que el talento humano estaba motivado en gran parte por las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo y un entorno laboral *correcto* para el desarrollo de su trabajo, y de esta forma mirar la relación frente a su rendimiento. La mayor parte de los encuestados indicaron que las buenas relaciones personales, la comunicación organizacional, son afectados de manera directamente a su productividad y que las condiciones laborales, equipos y seguridad que ofrece el empleador hace que estos se sientan bastante satisfechos, y se ve reflejada en la productividad de ellos. Por lo que sienten que cuando necesiten manifestar alguna incomodidad o brindar ideas para mejoras del equipo laboral lo tomaran en cuenta.

En Rumanía, State y Iorgulescu (2014) tuvo como objetivo identificar la influencia de la cultura organizacional en la creatividad y el posible impacto de la forma de explotación hotelera en la fortaleza de la cultura. Su tipo de investigación fue básica, se aplicó una encuesta de 40 ítems utilizando un muestreo encuestando al 33 % de los colaboradores. Concluyendo sobre la creatividad y la innovación en la industria hotelera debe desarrollarse continuamente, siendo importante en la actualidad la influencia de la cultura organizacional y varios factores determinantes de la creatividad organizacional, utilizando el modelo de Hofstede, el estudio indicó que los empleados del hotel tienen una cultura individualista, que puede influir



positivamente en su comportamiento creativo. Las limitaciones del estudio también pueden considerarse de carácter organizativo, teniendo en cuenta la falta de un equipo de investigación más numeroso, lo que permitiría realizar encuestas en varias unidades de alojamiento de diferentes regiones del país. Además, se debe encontrar una forma de motivar al personal del hotel para responder positivamente a la petición del entorno académico de participar en la investigación científica.

En México, García (2013) en la tesis utilizó el tipo de estudio básico, descriptivo y cualitativo ya que se buscaba describir características de los empleados, del mismo modo tuvo como objetivo realizar una investigación descriptiva para detectar la cultura organizacional de los hoteles de ciudad Obregón Sonora, su población de estudio fueron 24 hoteles de las cuales sólo se escogieron 4 como muestra, se usó como instrumento un cuestionario y una entrevista las cuales fueron aplicadas a los jefes. Se concluyó que la cultura no era suficiente para conocer la interacción de sus tareas y no sabían cuál es la meta de la organización pese a la buena interacción entre ellos y los valores que tienen como el respeto y honradez. Es por esto que el carecer de dichos valores es señal de la no motivación y por lo general la interacción con los dueños no es bastante buena.

En Viena, para Himmer (2013), en la tesis de estudio resolvió como objetivo investigar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los hoteles de lujo después de examinar la historia, el desarrollo y el arte de la cultura organizacional y la efectividad en general, teniendo como metodología una investigación cualitativa con enfoque no reactivo para aplicar la teoría a la práctica actual. Utilizó un análisis de documentos centrado en la página web corporativa de la organización y en los trabajos publicados. Las entrevistas presentaron las respuestas únicas sobre la cultura organizacional establecidas y su desempeño puede no ser fiable para representar a una organización internacional con 38.000 empleados en todo el mundo. Llegando a la conclusión con la muestra obtenida, que una influencia evidente de la cultura organizacional en el desempeño y la eficacia de una organización han mostrado una correlación evidente entre el establecimiento de una cultura organizacional y el desempeño financiero y no financiero de la empresa, se demostró que existe una relación positiva.

Asimismo, Tabarini (2013) en su tesis determinó como objetivo principal diseñar dentro del hotel una estructura organizacional que sea poseedora de la cultura de calidad, la cual pudo ser alcanzada mediante la aplicación de un programa de desarrollo organizacional el cual garantizó alcanzar niveles productivos dentro del hotel. De igual manera inicio dentro de la organización procesos que permitan implementar acciones que los conduzcan al mejoramiento continuo de la calidad. Se aplicó el método descriptivo debido a que se registró e interpretó el grado de cultura organizacional el que mantuvo el hotel. Usó como instrumento una encuesta de 15 preguntas, se tuvo como población 12 áreas del hotel y como muestra se tomó a 90 trabajadores de las diversas áreas. Se concluyó que se debe de implementar capacitaciones, desarrollo permanente, para lograr superar la obsolescencia y empirismo para motivar y arraigar al personal, fortaleciendo su compromiso creando a su vez un espíritu productivo.

Según Concalvez (2011) en su tesis consideró el objetivo de estudio analizar el papel y la importancia de la cultura organizacional en base a la globalización y rápidos cambios y sus diversas maneras de gestión. Con su tipo de investigación básica, tuvo como muestra 37 empleados propios y se aplicó un cuestionario y fue realizado en un hotel de la cadena. Se concluyó que los colaboradores muestran estar satisfechos con la empresa y confirman que se socializa la cultura organizacional. Los temas que fueron de poco interés al evaluar por los participantes fueron informaciones en tema de cambio y los relacionados a la remuneración. La cultura organizacional de Blue Tree es de conocimiento por sus colaboradores y la mayor parte cree en los mismos valores se puede decir que esto se debe a la gestión de procesos del área de gestión humana.

En cuanto a Iva (2007) en su tesis tuvo como fin analizar cómo afecta la cultura organizacional en la calidad de servicio que ofrece el personal de contacto en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad autónoma de Buenos Aires , su tipo de estudio fue descriptiva correlacional debido a que su objetivo fue evaluar, describir el enlace existente entre la cultura organizacional aplicada por el personal del hotel y la

calidad de servicio que se dedican a los huéspedes, los instrumentos usados fueron encuestas y entrevistas, la muestra fue 65 empleados y 7 gerentes y se realizó la encuesta con 20 preguntas y en la entrevista se utilizó 12 preguntas. Concluyendo que en hotelería se enfocan en el servicio, y como tal es tangible que no posibilita al huésped una apreciación de la compra es decir es el huésped quien en instante del consumo del servicio la percepción es la calidad, es por eso que el hotel sin importar su categoría tendrá que definir claramente si su cultura organizacional está siendo el pilar para la organización y es por ello que debe de contar con un área de relaciones públicas.

En Huánuco, según Atencio (2018) en su tesis determinó como objetivo conocer la motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand Hotel – Inka Comfort Hoteles Huánuco 2018, el tipo de estudio fue aplicada, ya que busca ampliar y profundizar nuestro conocimiento respecto a las variables de estudio en el sujeto de investigación Sampieri, H. (2006). La investigación fue no experimental, al ser una investigación no experimental se dan inicialmente en un contexto, para luego estudiarlos. La muestra de la población fue constituida por 60 trabajadores de planta, la segunda población fueron 2800 clientes mensuales promedio. Se usó como herramienta una encuesta concluyendo que hay una igualdad directa entre la intensidad de trabajo y el deleite del cliente del hotel Inkacomfort debido a que existe la relación directa entre la orientación al esfuerzo y la satisfacción al cliente.

En Lima, para Becerra (2017) en su tesis, tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores en la sucursal de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina. Tuvo el tipo de estudio básica descriptivo y explicativo, teniendo como muestra 122 trabajadores utilizando el instrumento de encuesta concluyendo que los resultados aplicado a la sucursal de Miraflores tienen una cultura tipo clan. Se dice así porque su principal característica, es difundir el compañerismo, la socialización e importante la comunicación. Del mismo modo, se podría reforzar la colaboración y las propuestas de los colaboradores para que de esta forma se logre unificar este tipo de cultura.

En la ciudad de Iquitos, en el proyecto de investigación de Chumbes (2016) tuvo como objetivo definir si existió una relación directa entre la cultura organizacional y

la satisfacción del cliente, en las empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos; su tipo de estudio fue básico, pues según su propósito de recolectar información de la realidad para aumentar el aprendizaje científico, guiándolos al descubrimiento de principios además de un estudio de alcance correlacional, pues busca establecer el tipo de asociación entre las dos variables del estudio. Tuvo como muestra los hoteles de la ciudad de Iquitos, fue integrada por un mínimo de representantes de la población, para efecto de esta investigación se aplicó un muestreo no probabilístico, debido a que, por razones de accesibilidad, se escogió a un grupo de cinco hoteles. Se utilizó como instrumento una encuesta concluyendo: que el estudio se basa en la poca relación existente entre satisfacción del empleado y satisfacción del cliente donde las escalas de la calidad son altos mediante el servicio, es decir si el personal no se encuentra satisfecho esto será reflejado y se convierte en un factor negativo para la empresa. Y las personas es la institución en sí.

En Cusco, para Zúñiga (2016) tuvo como objetivo determinar la cultura organizacional dominante en las operaciones de una empresa hotelera familiar, el tipo de estudio descriptivo, el diseño del estudio es no experimental transversal o transaccional. Teniendo como población 4 hoteles de la cadena Inkaterra utilizando un cuestionario, donde se llegó a la conclusión de identificar la clasificación de culturas organizacional y la fuerza de la cultura en cada uno de los hoteles en la empresa familiar. Individualmente, los hoteles La casona, Hacienda y El Mapi tienen la cultura organizacional jerárquica como cultura dominante, mientras que el hotel Machupicchu tiene la cultura de clan como dominante. En los 4 casos la cultura dominante no presenta mucha fuerza dentro de cada organización, siendo muy similar a los otros tipos culturales, como resultado probable de las diferencias en ubicación y tipo de hotel que existen en la empresa. La congruencia entre cada cultura es moderada y con similitudes, pero con muy poca fuerza en la organización.

En Cajamarca, para Chávez (2014) en la tesis de estudio tuvo como fin implantar la interacción entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. Se ejecutó una investigación de campo de nivel descriptivo, con una muestra de 157

colaboradores, aplicándose un muestreo probabilístico quedando conformado por 112 empleados. Los resultados fueron gracias del cuestionario de 28 preguntas arrojaban diferentes conclusiones. Se puede resaltar que hubo una relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño de los empleados de empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. Se detectó que el 87 % de colaboradores estaban conformes con el clima laboral de sus empresas; el clima y desempeño en el trabajo, son dos pilares de mucha importancia para asegurar que el colaborador se sienta parte fundamental de la organización encontrando competitividad entre las empresas.

Se menciona como justificación práctica para Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) justificación teórica nos dice “el porqué de la investigación mostrando sus conjeturas; mediante la justificación se debe de demostrar que lo estudiado es de importancia y sea necesario” (p.40).

La justificación teórica para esta investigación tuvo como fin aplicar la teoría y los conceptos de la cultura organizacional al medir la variable cultura organizacional en los trabajadores en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019; a través de las dimensiones dadas por la teoría de Judge, T. y Robbins, S. (2013) quien establece tres dimensiones cultura organizacional ética, cultural organizacional positiva y cultura organizacional espiritual. Lo cual permitió conocer si todo el personal se siente altamente motivado ya que eso se reflejará en sus actividades diarias siendo notorio en base a actitudes positivas con alto desempeño laboral y se repercute en la rentabilidad de la organización cumpliendo con la satisfacción de sus huéspedes al permanecer en el establecimiento.

La justificación metodológica para concluir y lograr los objetivos de estudio, se empleó la técnica de investigación como la encuesta y se procesó en IBM SPSS Statistics 22. Con ello se pretendió saber si el personal transmite los aspectos intangibles de la cultura organizacional en el hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019, según sus indicadores.

La justificación social según la trascendencia de los resultados del presente trabajo tuvo por finalidad brindar un aporte para la organización del hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019, el cual permitió concebir la percepción

de los colaboradores de la cultura organizacional de la organización para que así se pueda identificar las debilidades y poder tomar como referencia y buscar plan de acciones en la administración de recursos humanos, permitiendo a sus colaboradores sentir que se cada uno es pieza y primordial en la organización.

Para este trabajo de investigación se consideró como objetivo general describir ¿Cómo es la cultura organizacional en los trabajadores en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019, para llegar a una investigación más concreta se consideraron como objetivos específicos:

- Identificar los aspectos de una cultura organizacional positiva para los trabajadores en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019.
- Identificar los aspectos de una cultura organizacional ética para los trabajadores un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019.
- Identificar los aspectos de una cultura organizacional espiritual para los trabajadores en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019.

De acuerdo con los objetivos de estudio, se realizó la investigación con el fin de poder aportar a la organización dando a conocer las debilidades que tienen con su cliente interno para que puedan tomar medidas y contribuir en mejoras para el desenvolvimiento de ellos. Y así contribuir con los colaboradores dando a conocer sus inquietudes y/o desconocimientos de los valores de la organización permitiendo así poder buscar plan de acciones en la administración del personal sentir que cada uno es pieza y primordial en la organización.

A continuación, se presentará teorías relacionadas al contenido para poder profundizar el significado de la variable.

Las personas al realizar una labor en su centro de trabajo se encuentran en cambios constantes, en el campo organizacional se determinan nuevas metas, ya que las metas existentes son evaluadas y serán corregidas si es que lo ameritan; innovando de esta manera, creando nuevas áreas y/o departamentos y los existentes serán reestructurados; los empleados se retiran de la organización o se

traspasan a otra área; nuevos ingresos, se considera modificar algunas áreas y/o servicios según la necesidad del mercado, la globalización se implementa. Los individuos crecen en la organización, se alimentan de nuevos conocimientos, mejoran sus actitudes y conductas, percibiendo motivaciones que los ayuda a enfrentar nuevos desafíos laborales.

Cultura organizacional según Chiavenato (2007) es el mejor camino para mejorar a las organizaciones es decir modificar su “cultura”, esto quiere decir que según el cambio de los sistemas bajo la convivencia de las personas que trabajan. Cultura organizacional tiene como significado tener calidad de vida, mantener expectativas, valores y grupo de creencias, una forma de relaciones e interacciones, que representan a la organización.

Cada organización cuenta con una gestión compleja y humana, con sus propias características, dado su sistema de valores y su propia cultura. Después de todo lo antes mencionado se recomienda observar, luego analizar y por último interpretar. La cultura organizacional es de mucha importancia para el clima que existe en la organización (p. 418).

Quiere decir que será siempre un vínculo de intercambios de valores entre los trabajadores y la institución, si las metas individuales se realizan se logrará la satisfacción de las personas recibiendo los beneficios que se presentan según a las demandas que causan ellas. Al ingresar a una institución y se tiene como expectativa lograr cumplir sus metas deseando que sean superiores a sus esfuerzos personales. Si no llega a lo esperado posiblemente tendrá que abandonar la organización; de igual manera la institución debe demostrar a cada individuo lo importante de tenerlo como parte del equipo.

Es por esto que las propiedades de la organización ejemplificando: el ser disponibles al cambio, el laborar de forma ordenada para que el colaborador pueda ser un jefe y proponga resoluciones de forma instantánea y las logre ejercer sabiendo que los trabajadores adquieren conocimientos por medio de su vivencia, asimismo si es un ambiente donde se capacita una y otra vez. Se debe de iniciar focus group, como discusiones en grupo, debates y lluvias de idea para mejoras. Siendo la comunicación el tema fundamental asimismo el brindar información a los

colaboradores sobre su forma de actuar, ayudara a comprender las situaciones y así tomar medidas correctivas y ser eficientes utilizando la retroalimentación; asimismo tener una orientación situacional para que los colaboradores debaten sus alternativas y de estas se escoge la más idónea y aplicarla hacia los inconvenientes.

Para concluir, la capacitación y la evolución se relacionan con la mejora individual y grupal se debe de buscar transformar a las organizaciones ya que el ser mecanizada no es de ayuda y con la modificación organizacional se mejorará la cultura organizacional dando como fin compartir los objetivos individuales de los participantes. Por lo tanto, será un esfuerzo integral de cambios planeados que relacionan al grupo como a la organización. (Cultura organizacional 2007).

Cultura organizacional y liderazgo según Silíceo, Casares & Gonzales (1998) confirman que se llama cultura organizacional a las actitudes de lealtad y compromiso; asimismo el concepto de misión, visión y de los valores de una empresa. Es decir, el área de recurso humano debe de ser explícitos en crear buen ambiente de cultura laboral que tendrá como pilar un trío de lealtad es decir la empresa, la de los huéspedes y la de sus proveedores. Se entiende que es un proceso humano, ya que se presenta en distintas formas, pero de manera saludable en tener una relación laboral teniendo como pilar su proceso de mejora continúa manteniendo su cultura organizacional.

Se debe seguir los procesos humanos de cultura organizacional que consiste en la comunicación organizacional, la unificación el trabajo, el desarrollo personal las capacitaciones, la motivación, la innovación y creatividad, solución de problemas y aplicar propuestas de mejoras y el liderazgo.

La cultura se demuestra mediante este proceso siendo favorable para la libertad, la propia automotivación y autocontrol de los propios trabajadores, este proceso requiere de un líder como modelo para que cuando estos procesos de la mano con la cultura son aceptados serán con naturalidad y se requiere de una persona líder que apoye y reconozca siempre y diariamente las cualidades, valores y conductas de la cultura organizacional.



Se debe construir una cultura organizacional en base al líder teniendo claro las tareas que este debe de seguir creando una expectativa se debe de socializar con todo el equipo y tenerla como prioridad; para que sirva como estímulo del compromiso y entusiasmo del personal, definiendo los valores y misión en cada organización y reforzarlas con las actitudes de todos los miembros.

Asimismo, identificar y enriquecer de manera intelectual y emotiva de la organización teniendo como sostén los resultados de competitividad y calidad máxima. Los líderes se vuelven en mediadores del cambio, creando conjuntos de individuos además de sobrellevar conflictos. Del mismo modo brindan educación, desarrollo y capacitación a todo el personal con alta prioridad ya que debe de mostrar su esencia productiva y su cultura organizacional finalmente fortalecer a su equipo de trabajo mejorando su clima laboral mantener contacto y dialogo con todo su equipo.

Se concluye con la insistencia de la competitividad al resultar ser de pensamiento y actuar en una cultura organizacional donde los valores, la misión y sobre todo la visión sean beneficiosos para las personas y la sociedad como contributo del bien común con ayuda de un gran líder. (Cultura organizacional y liderazgo según Silíceo, Casares & Gonzales 1998).

Clima y cultura organizacional una medida del éxito para Pulido, C. (2003), "La forma que el individuo percibe los diversos significados de su entorno, el manejo de su organización, sus niveles jerárquicos y la percepción de sus líderes," (Peiro, 1984; Brunet 1987). La cultura organizacional en términos de psicología es el reflejo de la "personalidad" de la organización, teniendo en cuenta que el clima y cultura organizacional impactara en la efectividad organizacional.

Se ratifica que la cultura organizacional es el vínculo completo de los comportamientos y procesos entre el individuo y su organización. Es decir, la reseña de la organización, los valores en una sociedad o del entorno, siendo los principales los fundadores y de su fundación, las costumbres, las formas de relacionarse, los rituales, los mitos y muchos más. (p.26).

Para determina el concepto de clima y cultura ambas son complementarias pues "reflejan normas y valores del sistema formal y como las representa el sistema

informal” (p.35). Estas variables deben de relacionarse como el reflejo de la misma en el caso del clima y como la realidad de una organización en referencia a la cultura.

Pulido, C. (2003) manifiesta que la cultura organizacional es la sensación compartida de aspectos intangibles que se expresan en compartimiento que consideran las diferencias metodológicas en la interpretación de los componentes culturales más influyentes en el comportamiento el conocimiento de las situaciones que afectan a los colaboradores al sentirse parte de la cultura. Cuando el personal percibe una cultura organizacional baja, desarrolla pocas actitudes positivas y de descuido. En organizaciones que no permiten el desarrollo y promoción de sus colaboradores, reacciones indiferentes ocasionan más alta tasa de accidentes (p. 47).

Es decir que se pueden presentar inconvenientes relacionados con los fracasos de los colaboradores para los que se encuentran preocupados y tensos, son más accesibles a sufrir accidentes o a realizar funciones de manera incorrectas que afecten a su área en el cual se desempeñan.

Por lo mismo las figuras de ausentismo están relacionados con la necesidad de darse un respiro o de tomar un poco de tiempo que la organización les roba” (p. 53). También se considera una medida indirecta de la cultura y clima organizacional a mayor compromiso con la empresa, este será favorable para la especialización de los trabajadores. Esta situación podrá generar conformismo, climas de bajo compromiso al existir alta burocracia los vínculos interpersonales suelen ser rutinarias y frías generando un clima cerrado, rígido, forzado, autoritario y frío, reduciendo la creatividad presentando una organización inadecuada generando funciones dudosas que disminuyen la eficacia organizacional creando tiempos muertos y conflictos que predispone a la sindicalización.

Según Cameron y Quinn (1999) citado por Pulido, C. (2003), menciona que la cultura organizacional según “Competing Values Framework” creador de un instrumento para evaluar la cultura organizacional, el mismo que sistematiza cuatro tipos de culturas, clan, adhocrática, mercado y jerárquica. Es en aquellas que se reflejan que tal está el nivel de la organización direccionándose hacia la estabilidad,

el control y el orden. Las organizaciones que resaltan la estabilidad y con elevado nivel de flexibilidad, capacidad de adaptación y sobre todo cambios.

Es decir, al relacionarse se convierten en la cultura clan siendo aquellas empresas que la mayoría son familiares y se llaman también a empresas que desean tener el manejo internamente con interés por sus trabajadores y exponiendo empatía con sus colaboradores.

Asimismo, define como cultura adhocrática a las organizaciones innovadoras y en constantes cambios, las empresas que su importancia son la apariencia externa, intentando encontrar un alto nivel de flexibilidad e innovación siendo muy notorias en aquellas organizaciones que su importancia son la parte externa con la necesidad de seguridad y revisión interna. Asimismo, la cultura jerárquica se concentra internamente requiriendo estabilidad y control empresas que trabajan en conjunto.

Para Cameron y Quinn (1999) citado por Pulido, C. 2003, defienden que en diversas organizaciones se encuentran indicios de las clasificaciones mencionadas de cultura y siempre hay una influencia de algunas de ellas.

Las costumbres, normas y valores, como inicios de una cultura creativa concuerdan con los relativos a la cultura de adhocracia en especial si ésta sabe combinarse con costumbres, normas y valores peculiares de la cultura clan. Es decir, se trata del ser auténtica de valores, normas y costumbres centrados en el anhelo de mejoras continuas del entorno de esfuerzo laboral y de crecimiento de la organización. (Cameron y Quinn 1999).

Para los conceptos existentes se menciona que existe una igualdad entre la cultura organizacional y el desempeño organizacional.

Para Kemp y Dwyer (2011) el desarrollo de una cultura organizacional convincente sigue siendo un imperativo para las organizaciones que buscan una ventaja competitiva. La identificación de las deficiencias o lagunas culturales es un paso fundamental en la creación de una cultura de este tipo” (p. 36).

En base a lo antes mencionado los autores comentan que mientras se esté realizando esfuerzos para que la cultura tenga éxito, los líderes o encargados de

cada equipo deben conocer primero la realidad de la cultura organizacional actual, no obstante, evaluar la verdadera cultura de las organizaciones ya que puede ser más complicado sino se está antes informado. Debido a que hay varias teorías que mencionan la dificultad que pueden tener los administradores que se encuentran con muchas expectativas y que demuestren mucho compromiso.

Las organizaciones hoteleras enfrentan los desafíos del mundo actual, donde el cambio y la incertidumbre constituyen características distintivas de estos tiempos. Ante esto resulta necesario desarrollar estrategias internas que sirvan para los procesos de gestión en áreas para lograr un mayor crecimiento económico y social de las organizaciones, sobre la base de una cultura organizacional (Palamary D' agullido, 2014).

Por otro lado, Kemp y Dwyer, (2011). Define como cultura organizacional el ser un motor primordial para la formación de la estrategia de gestión hotelera, que en última instancia tiene un impacto en el desempeño organizacional ya que al enfocarnos el desempeño suele ser un indicador, que se puede medir según la percepción de cada individuo, e impactando a la organización de manera negativa.

Considerando el concepto de comportamiento organizacional para Judge, T. y Robbins, S. (2013), cultura organizacional comprende a un concepto de estar en acuerdo con cada integrante de la organización; el mismo que la diferencia de mercado. La cultura organizacional es la demostración de cómo observan los trabajadores el significado de cultura en una organización, es decir de la descripción la cual es de importancia debido a que pueden distinguir entre la satisfacción laboral y cultura, a todo ello se llama cultura organizacional al término descriptivo; mientras que la satisfacción laboral es fácil de evaluar. La mayor parte de las organizaciones con mayor cantidad de colaboradores tienen una cultura que predomina y diversas partes el cual se divide en cultura dominante siendo aquella que manifiesta los valores esenciales que interviene la mayor parte de los integrantes de la organización; y gracias a ello le permite a la organización su personalidad particular. Las partes de la cultura procuran extenderse en las organizaciones grandes para manifestar vivencias y conocimientos en momentos desagradables que hayan sido presenciadas y que afronta los integrantes de cada servicio. Para ello existen aspectos primordiales que definen la calidad de la cultura organizacional llamados

innovación, deben mostrar precisión, análisis, dinamismo, orientación a los resultados y estabilidad.

Son costumbres y tradiciones de una compañía que se realizaban anteriormente y al éxito que ha tenido con cada esfuerzo a pasar el tiempo. La cultura define a los fundadores únicamente al mantener a los colaboradores que piensan y sienten del mismo modo que ellos. Luego, enseñan y asesoran estos colaboradores el sentir y pensar en mejora para la organización ya para concluir la conducta de los creadores alienta a los colaboradores a reconocerse con sus creencias, valores y suposiciones. Por lo tanto, la organización adquiere reconocimiento, se debe a la personalidad de los fundadores que está totalmente integrada con sus colaboradores.

Dimensiones como cultura organizacional positiva, se llama a las organizaciones que solo enfatizan el modo en que los colaboradores ejercen sus funciones, en la actualidad las de menor jerarquías y más enfocadas al servicio. En definición la cultura organizacional positiva es aquella que aporta al desarrollo de las fortalezas del colaborador, brindando reconocimiento y no castigar y apoyar al crecimiento individual. Se sabe que los reconocimientos son resultados de la satisfacción personal que tiene el individuo al estar contento el ir desarrollando su actividad laboral y en su vida cotidiana. Es un valor agregado que usa el empleador ya que es de importancia para los trabajadores el ser reconocido y que sea de su conocimiento que su aporte es necesario para el éxito de la empresa. Del mismo modo las fortalezas que define la cultura organizacional positiva hace caso omiso a los problemas y hace vigor en exponer a los empleados como poder desarrollar sus fortalezas. (p.523)

El crecimiento de la cultura organizacional positiva no solo se enfoca en la validez de la empresa, a la vez es de su importancia que el individuo crezca. Ya que no hay organización que obtenga lo mejor de sus colaboradores si solo los tienen como pieza de dicha empresa con la cultura positiva se examina la diferencia entre una carrera y una labor dándole importancia no solo en lo que realiza el empleado para contribuir con la organización con compromiso, haciendo propuestas constructivas y manifestando cosas que aporten de manera correctas sobre el lugar del trabajo.

Para culminar la eficacia tiene como concepto nivel concluir metas y objetivos. Hacer referencias al talento para lograr sus metas y propuestas. (p. 527).

Cultura organizacional ética, se llama al conocimiento y apoyo que influye en el clima ético y en la conducta de sus integrantes según sus estándares de la ética organizacional; cuenta con patrones éticos es aquella que tiene conformidad al riesgo atenuada en agresividad y le importa los resultados. Los colaboradores con altos cargos en dicha cultura tienen sostén para arriesgarse y mejorar. Es el sentir positivo relacionando un puesto de trabajo según valoración de las características ya que es extensa, en cada área de trabajo necesitan la comunicación entre los clientes internos, así seguir los reglamentos y manejos organizacionales, efectuar con esquemas de desempeño, vivir en situaciones laborales que con continuidad son menos correctos (p.525).

Los comportamientos de los empleados se observarán en el desenvolvimiento de los altos cargos como un estándar que sea semejante al comportamiento adecuado. Cuando los elevados cargos son observados como individuos muy pulcros y éticos, demuestran una imagen positiva a todos los colaboradores. Esto es adquirido como correcto por los colaboradores para que se sientan tranquilos y no deben permitir desconformidad y debe estar acorde con sus anhelos.

Ética de valores es el reglamento de éticas que se desea que tengan como modelo los colaboradores entre los más resaltantes se tiene la empatía, compromiso, la responsabilidad. Del mismo modo las sanciones en una empresa no es factible estar en actividad sin ley o sin aplicar sanciones. Es un reglamento entre más elevado sea el nivel de enseñanza, formación y capacitación, los resultados serán más valioso. Sin sanción alguna, no se puede alcanzar metas.

La condición laboral es de mucho interés para el bienestar personal y se brinde accesibilidad para realizar un buen trabajo. (Judge, T. y Robbins, S. 2013)

Sin embargo, para Key (1999) en concepto de cultura organizacional ética sugiere que las organizaciones tengan culturas identificables que la ética forma parte. Por lo tanto, la cultura se llama a las creencias intervenidas por los componentes de una organización que son reflejados. La cultura de una organización puede influir en la manera en que se toman las decisiones éticas, y la

presión para adaptar el comportamiento a la cultura de la organización puede conducir a una conducta poco ética.

Cultura organizacional espiritual hace referencia a prácticas religiosas organizadas; en el ambiente de trabajo reconoce el interior de los individuos al momento realizar sus tareas ya que los individuos tienen una vida de manera interna que contribuye a un trabajo significativo y es mantenido por este contexto de una sociedad. Las organizaciones que brindan apoyo a la cultura espiritual saben reconocer a los individuos que hacen lo posible al encontrar un significado y un motivo por el cual realizan en su labor, y que desean estar conjuntamente con otros compañeros y ser parte de una misma sociedad, es todo aquello que alimenta desde el tipo de puesto de trabajo hasta el liderazgo que hace una diferencia a un superior y metas propias que trascienden al individuo. (p.527).

Asimismo, para Stanley y James (2016) este concepto ayuda a orientar y estructurar el campo actual de la espiritualidad en el lugar de trabajo al examinar las definiciones y los significados de diversos puntos de vista de la espiritualidad, los beneficios potenciales para las organizaciones de fomentar puntos de vista tan diferentes sobre la espiritualidad en el lugar de trabajo entre sus miembros y las formas en que se puede alentar o implementar la espiritualidad dentro de las organizaciones.

El significado de espiritualidad en el centro laboral se entiende a los estudios previos de los valores, la ética, la motivación y liderazgo, estos mismo ayudaran a diferenciar a las organizaciones una de otras que cuenten con la espiritualidad.

Las competencias laborales han hecho que el centro de trabajo influye mucho en la vida personal y continúan cuestionando la importancia del trabajo, muchas personas desean relacionar sus valores personales en su trabajo debido a ello se puede ubicar varias características estas misma son muy sobresalientes en las organizaciones espirituales. Tales como la generosidad que valoran mucho ya que la forma de demostrar la amabilidad hacia otros individuos, con la finalidad de incentivar la felicidad de los colaboradores y otros compañeros de labores.

Un intenso sentido de iniciativa, construyendo su cultura entorno a un fin de mucha importancia; aunque los incentivos son importantes este no es el valor

principal de la organización, la confianza y respeto, apertura mutuas y honestidad a los colaboradores se los trata con estima y aprecio, de manera respetuosa con el valor de cada persona. El principio del valor de los empleados que son creadores y cuentan con ideas flexibles. (p.531)

La motivación es un proceso que cuenta con dirección, persistencia e intensidad, también el esfuerzo para que una persona llegue a su objetivo, con el fin de reflejar nuestros intereses particulares en el comportamiento relacionado con el trabajo. Dentro de la motivación encontramos tres elementos principales que son la intensidad que hace referencia a la cantidad de esfuerzo que realiza una persona, dirección que ayuda a enriquecer al negocio con la perseverancia de cuánto tiempo puede perdurar su esfuerzo.

Al saber que la satisfacción es un sentir positivo en referencia al cargo laboral que proviene de la calificación de sus definiciones, una persona satisfecha siempre manifestara lo positivo en cambio una colaborar insatisfecho siempre resaltara lo negativo ya que es el involucrarse en el trabajo. Estos mismos se debe reflejar en el intercambio de compañeros y líderes, así mismo continuar las políticas y reglas organizacionales para llegar y cumplir el patrón de desempeño, vivir con situaciones laborales que con periodicidad son de mucha aceptación por el individuo.

Para Locke (1969), citado por Ozturk (2014), la satisfacción en el trabajo se define como “el estado emocional agradable que resulta del valor del propio trabajo como la realización o facilitación de los propios valores del trabajo”. Es decir que la satisfacción en el trabajo se debe a que los empleados su percepción de ciertos aspectos del trabajo y la relación entre las expectativas o necesidades y las percepciones que tienen al llevar a cabo el proyecto. Se han utilizado diferentes formas para calcular la satisfacción laboral de los empleados. Cuantificar la satisfacción general en el trabajo o evaluar cada elemento de la satisfacción en el trabajo, como la remuneración y la supervisión, han sido ampliamente discutidas en estudios previos. (p.16).

Se determina como compromiso al involucrar la satisfacción y la emoción que un individuo demuestra al realizar una actividad laboral. Es decir, el considerar sus opiniones en cualquier oportunidad de aprender destrezas, al sentir que su trabajo



es primordial y específico al mismo tiempo sienten entrega por sus labores, así como una implicancia intensa con su empresa. Es llamado también una transformación su esfuerzo físico, cognitiva y emocional en su desempeño laboral. La confianza fortalece al respeto, y esta es aval de lucidez y buena información. Actitudes primordiales para ejecutar a gusto y para prosperar como persona y organización.

El respetar se llama a estar acorde o no pensar tal como lo haría otro individuo, sino que se ajusta a no segregar, insultar, humillar a las personas por su forma de proceder por el evidentemente hecho que no concuerden con la cordura propia. Por el lado corporativo donde los logros operantes, económicos, numéricos representan un provecho específico, es también fundamental y necesario examinar este aspecto, ya que no se puede anhelar a un crecimiento corporativo si los que llevan a cabo no son reconocidos. (Judge, T. y Robbins, S. 2013)

Se finaliza mencionando que la cultura organizacional en el campo hotelero, es de suma importancia ya que un punto primordial es que el personal se muestre cálido y empático además que su comportamiento frente al cliente externo e interno debe ser minuciosamente detallista y en el momento que la organización llegue su meta con su personal estos lo trasmitirán en su desempeño en cada área de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores. Por lo tanto, si llámanos que es un grupo de valores, creencias, ideas y pensamientos que cada integrante del hotel tiene en común no siempre estará escrita en alguna parte para conocimiento de cada colaborador, pero si se sabrá que siempre será un modelo para la toma de decisiones futuras para los colaboradores. Por lo tanto, si sienten que la organización está comprometida con cada uno de los trabajadores esto mismo será demostrado con su desempeño y trabajaran con la satisfacción al ser reconocidos sus esfuerzos y saber que son el pilar de una organización muy bien constituida.

Lessem, (1990), mantiene su concepto de institucionalización de la cultura, es decir el suscitarse de valores da como:

Significado en primer lugar el poseer un alto nivel de integración en su funcionamiento general, dando muy sentido al nivel de comunicación

luego a ello un sentido de identidad con la organización adhesión interna ya que cuenta con un objetivo y compromiso en común llegando a una integridad corporativa. (p.56)

Por lo antes expuesto Lessem quiere decir que no todos los colaboradores pueden tener la misma autoridad o realizar las mismas funciones, pero cada uno es consciente que son parte de una misma organización y son apoyo para lograr los objetivos. Teniendo en cuenta que la organización al difundir y ser clara con cada uno de ellos porque es un trabajo en conjunto, como empresa se brinda las herramientas y asimismo debe ser direccionada al cumplimiento de los objetivos teniendo en cuenta los valores organizacionales.

Certificación Great Place to Work se llama al sello que certifica a que un negocio ha logrado buenos resultados en una fase definida y que están en el transcurso de lograr ser un lugar con buen ambiente de trabajo. Se procesan las encuestas realizadas a los colaboradores aplicando un sistema llamado Trust Index en cualquier época del año donde se detalla las buenas prácticas y manejos de gestión de colaboradores, posterior a ello se hace los análisis de resultados, solo sí la empresa consigue la calificación mínima requerida se podrá brindar el sello por GPTW. Esta institución realiza investigaciones según su experiencia llegan a una conclusión de los colaboradores sienten con alarde y gozan trabajar con sus compañeros.

La evaluación Trust Index aplica referencias cualitativas y cuantitativas para estimar la disposición de cada uno de esos elementos del conocimiento de los colaboradores y pone en sus manos los veredictos precisos y detallados según la percepción de los colaboradores de toda su compañía sobre la realidad de la cultura en su organización.

Sirve para equiparar los puntos de interés de nivel elevado para el impacto de la organización; el progreso de una cultura de valiosa confianza y elevado desempeño es una evolución que según investigaciones han manifestado la realidad de un grupo comprobado de cambios estratégicos que realizan las reconocidas organizaciones para aumentar y conservar una cultura de alta confianza que inculca el liderazgo y su desempeño en el campo empresarial.

Al evaluar las brechas entre la cultura idónea para lograr los propósitos de negocio y actual cultura de la organización. Se realiza minuciosamente un análisis, normas, instrucciones, programas para, así como sus consecuencias en los futuros colaboradores, los nuevos, los integrantes permanentes del equipo y quienes se retiraron de la organización. Brindando propuestas sobre cómo fortalecer los procesos para mejorar la conservación de los hábitos de alta confianza y alto desempeño de todos los colaboradores.

Conforme se reemplazan las necesidades de sus clientes y la tecnología, se corrige la perspectiva competitiva y sectorial, es por ello que las empresas necesitan invertir y gestionar su cultura de manera imprescindible para poder competir y obtener los resultados deseados y asentado en datos que aprovecha la cultura para que se alcance y supere los objetivos en el campo de competencia. El resultado será un cambio sostenible, alta confianza y alto desempeño. La convicción promueve el buen desempeño para construir una empresa fuerte y sostenible, para llegar a ello se debe tener estrategias, grandes colaboradores y una organización con una alta cultura. (Great Place to Work, 2018).

Asimismo "La cultura puede definirse ahora como un modelo de lo básico, ideados, desplegados por un grupo de acuerdo a medida que estudia a hacer frente a las complicaciones de adaptabilidad externa a la unificación interna, que haya ejecutado justamente bien como para ser calificado, a ello se debe enseñar a los residentes ingresantes como es la adecuada manera de apreciar, pensar y concebir en relación con esas dificultades" (Schein, 2004, p.17).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación:**

Tipo descriptiva; según Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que esta ayuda a resolver problemas identificados en la investigación.

Siendo un estudio que tiene como fin el describir minuciosamente el fenómeno social, no es su fin identificar si existe o no un enlace entre las variables, por lo tanto, es importante que un estudio descriptivo sea conocer la realidad, observarla y valorarla para posteriormente describirla especificando todas las características que la reconozcan como tal. (2014, p. 92).

Es uno de los procedimientos estudiados más públicos y utilizados por los aprendices en la actividad investigativa. La ejecución de este tipo de investigación se basa en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (p. 122).

El concepto diseño se describe a la técnica concebida para obtener la información que se desea con el propósito de responder al planteamiento del problema. Esto es en base a Hernández, Fernández & Baptista (2014). El diseño de la investigación fue no experimental transversal. Debido a que se da en un periodo de tiempo determinado.

#### **3.2 Operacionalización de la variable:**

Variable: Cultura Organizacional

Para Judge, T. y Robbins, S. (2013) “cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros de una organización; el mismo que los hace diferente de otras”. (p.512). Para los autores esta variable en una organización debe ser compartida por todos los colaboradores debido a ello podrán tener una estadía más armoniosa y transparente.

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable cultura organizacional

“Cultura organizacional en Hotel Fiesta del distrito de Miraflores en el 2019”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Rango
CULTURA ORGANIZACIONAL	Judge, T. y Robbins, S. (2013) cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros de una organización; el cual los hace diferente de otras. La cultura organizacional muestra la forma como los empleados perciben las características de cultura en una organización, se trata de un término descriptivo lo cual es importante debido a que distingue entre la cultura y satisfacción laboral si bien es cierto llamamos cultura organizacional es descriptivo mientras que la satisfacción laboral es evaluativa.	Teniendo como variable Cultura organizacional se realizara una encuesta de 36 preguntas la misma que será aplicadas a los colaboradores del Hotel Fiesta con las respuestas politomicas se evaluara con el programa estadístico SPSS versión 22 los resultados serán interpretados y se concluirá con sugerencias que ayudar a mejorar los inconvenientes que se muestren en los resultados.	1.- Cultura Organizacional Positiva	1.1 Reconocimiento 1.2 Fortalezas 1.3 Crecimiento 1.4 Eficacia	Likert	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).
			2.- Cultura Organizacional Etica	2.1 Comportamiento 2.2 Etica de valores 2.3 Sanciones 2.4 Respeto.		
			3.- Cultura Organizacional Espiritual	3.1 Motivación 3.2 Satisfacción 3.3 Compromiso 3.4 Confianza y Respeto		

Elaboración propia

Se consideró la escala ordinal debido a que el cuestionario se aplicó los rangos totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

### 3.3 Población, muestra y muestreo:

Balestrini (2006) define la población como: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes”. (p. 137).

En base a la apreciación de los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que “determinar a la identificación de los individuos que proporcionen conocimientos y sean expertos, serán los que aportaran de manera positiva al estudio.

Esta investigación estuvo conformada por 167 trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019.

Se incluyó a las 12 áreas del hotel. Sin embargo, se excluyó a los gerentes y subgerentes de la organización ya que el estudio se enfocó en el personal operativo del hotel. Se aplicó la siguiente fórmula teniendo como resultado 90, es decir se realizó a esa cantidad de colaboradores encuesta.

Tabla Nº 2: Fórmula

$n = \frac{NZ^2 P (1 - P)}{(N - 1)E^2 + Z^2 P(1 - P)}$	N =	167	
	Z =	95%	1.96
	P =	50%	0.5
	1-P=Q	50%	0.5
	E =	5%	0.07
	N =	$\frac{160.3868}{1.7738}$	90.4198895

Elaboración propia

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta utilizando como herramienta un cuestionario impreso que ayudó a recolectar información de la variable de estudio, a través de preguntas cerradas. Tuvo como instrumento de recopilación de datos, el cuestionario creado por el investigador, con el fin de obtener datos cuantitativos sobre la variable de estudio “cultura organizacional” y de cada una de sus dimensiones establecidas en la operacionalización de la variable.

El cuestionario llevó preguntas cerradas con las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

Según Hernández (2014), “La validez se consigue mediante los dictámenes de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés” (p. 298)

Para dicha validez del instrumento, se tomó en cuenta el contenido, que se llevó a cabo con los datos obtenidos en la Ítem de evaluación de los juicios de expertos, así como, del método de promedio.

Para la presente investigación el instrumento fue validado por cinco expertos de la UCV.

Tabla N° 3: Juicio de expertos

Juicio de expertos			Valoración de la aplicabilidad
N° Expertos	Institución		
1	Doc. Calle Ruiz, Samanta	Universidad Cesar Vallejo	70%
2	Mg. Enríquez Gamarra, Karina	Universidad Cesar Vallejo	70%
3	Mg. Mescua Figueroa, Cesar	Universidad Cesar Vallejo	75%
4	Doc. Carbajal Quispe Percy	Universidad Cesar Vallejo	70%
5	Mg. Vigo Gálvez, Maria	Universidad Cesar Vallejo	95%
<b>Promedio</b>			<b>76%</b>

Elaboración: Fuente Propia

Interpretación: Se aplicó la fórmula y el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación dio 76 %, lo que significa que el instrumento es considerado Muy Bueno.

Tabla N° 4: Validación de expertos

VALIDADORES		Calle Ruiz, Samanta	Enríquez Gamarra, Karina	Mescua Figueroa Cesar	Carbajal Quispe Percy	Vigo Gálvez María	Promedio
CRITERIOS	CLARIDAD	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	OBJETIVIDAD	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	PERTINENCIA	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	ACTUALIDAD	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	ORGANIZACIÓN	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	SUFICIENCIA	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	INTENCIONALIDAD	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	CONSISTENCIA	70%	70%	75%	70%	95%	76%
	COHERENCIA	70%	70%	75%	70%	95%	76%
METODOLOGIA	70%	70%	75%	70%	95%	76%	

Elaboración: Fuente Propia

Interpretación: Se aplicó la fórmula de promedio, los expertos consideraron el 76 % de claridad. De igual manera en ser objetiva, pertinente, actual, en organización, suficiente, con intencionalidad, consistente, coherente, y en metodología se contó con el 76 %.

Confiabilidad del instrumento de medición:

La medición del nivel de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems.

El coeficiente de Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total, y esto se realizó con el programa estadístico SPSS.

Tabla N° 5: Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.977	36

Elaboración: Fuente Propia

#### Interpretación:

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0,977 lo que demuestra que el instrumento tuvo una fiabilidad excelente.

### 3.5 Procedimiento:

Para poder procesar los resultados, previamente se realizó un cuestionario, que contaba con 36 preguntas para mejor entendimiento en sus alternativas de respuesta se consideraron respuestas cerradas asimismo se aplicaron al personal administrativo y operativo del hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores, se realizaron en total 9 visitas, ya que por la complejidad de los horarios rotativos no se podía coincidir en una sola fecha, se realizaron por grupos teniendo apoyo de una administradora, se le informo que era un herramienta que podría consideraren sus conversatorios semanales, como fuente de apoyo para recolectar información en base a la percepción de cada colaborador. Los resultados se procesaron en el sistema SPSS versión 22 los cuales fueron digitalizados y utilizados en la discusión. La conclusión de la investigación nos brindó una idea clara sobre el estudio, dando las recomendaciones en base a sus resultados para mejoras.



### **3.6 Método de análisis de información:**

La consistenciación: La utilización de esta técnica que permitió filtrar los datos incensarios o falsos brindados por algunos encuestados.

La tabulación de datos: La tabulación manual se efectuó agrupando en dimensiones, es decir, se anotó en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 22.

### **3.7 Aspectos Éticos:**

En la investigación se utilizó teoría ya existente donde se mencionó autores quienes hablan de la variable de estudio, las cuales son citadas según la norma APA, para evitar cualquier tipo de plagio guardando respeto por la propiedad intelectual. De la misma manera se respetó el anonimato del evaluador hacia el evaluado para así tener veracidad con la información brindada cuidando la confidencialidad de esta.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas realizadas a 90 colaboradores para conocer su percepción sobre la cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019.

Dimensión 1 indicador 1 - Reconocimiento

Ítem N° 1. ¿Cree usted que en su centro laboral reconocen su esfuerzo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	14	15,6
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	18	20,0
	DE ACUERDO	31	34,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	28,9
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 1 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 34,4% de las personas encuestadas están de acuerdo que en su centro laboral reconocen su esfuerzo, mientras que el 28,9% de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

### Dimensión 1 indicador 1.1- Reconocimiento

Ítem N° 2. ¿La empresa debería de realizar eventos en honor al reconocimiento laboral?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	4	4,4
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	23	25,6
	DE ACUERDO	39	43,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	26,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 2 se observó a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 43,3% de las personas encuestadas están de acuerdo que la empresa debería realizar eventos en honor al reconocimiento laboral, mientras que el 26,7% de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

### Dimensión 1 indicador 1.2 – Reconocimiento

Ítem N° 3. ¿Cree usted que el reconocimiento debe ser recompensado monetariamente?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	4	4,4
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	15	16,7
	DE ACUERDO	43	47,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	30,0
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 3 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura

organizacional que el 47,8% de las personas encuestadas están de acuerdo que la empresa debe el reconocimiento debe ser recompensado monetariamente, mientras que el 30,0 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

#### Dimensión 1 indicador 2 – Fortalezas

Ítem N° 4. ¿Toman en cuenta sus puntos de vista en cualquier situación de la organización y/o área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DE ACUERDO / NI EN DESACUERDO	28	31,1
	DE ACUERDO	40	44,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	22,2
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 4 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 44,4% de las personas encuestadas están de acuerdo en que toman en cuenta sus puntos de vista en cualquier situación de la organización, mientras que el 31,1 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Dimensión 1 indicador 2.1- Fortalezas

Ítem N° 5. ¿Se reúnen con los colaboradores en las tomas de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	48	53,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	21,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 5 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 53,3% de las personas encuestadas están de acuerdo en que se reúnen con los colaboradores en las tomas de las decisiones del área de la organización, mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo.

## Dimensión 1 indicador 2.2 – Fortalezas

Ítem N° 6. ¿Cree usted que cuenta con la capacidad de tomar decisiones en las situaciones que lo amerite?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	16	17,8
	DE ACUERDO	46	51,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	28,9

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 6 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 51,1% de las personas encuestadas están de acuerdo en que

ellos cuentan con la capacidad de tomar decisiones en situaciones que lo ameriten, mientras que el 28,9 % de las personas encuestadas indican estar en total de acuerdo.

### Dimensión 1 indicador 3 - Crecimiento

Ítem N° 7. ¿Se promueve la línea de carrera internamente a los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	4	4,4
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	25	27,8
	DE ACUERDO	45	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	17,8
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 7 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 50,0% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la organización se promueve la línea de carrera internamente a los colaboradores, mientras que el 27,8 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 1 indicador 3.1- Crecimiento

Ítem N° 8. ¿Sienten que es de fácil accesibilidad el ascender a un puesto mayor?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	4	4,4
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	47	52,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	18,9
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 8 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 52,2% de las personas encuestadas están de acuerdo en que sienten que es de fácil accesibilidad el ascender a un puesto mayor, mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 1 indicador 3.2 – Crecimiento

Ítem N° 9. ¿Está de acuerdo que se evalué antes las actitudes del colaborador al ascender a un puesto de jerarquía mayor?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	17	18,9
	DE ACUERDO	45	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	28,9
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 9 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura

organizacional que el 50,0 % de las personas encuestadas están de acuerdo de que se evalué antes las actitudes del colaborador al ascender a un puesto de mayor jerarquía, mientras que el 28,9 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

#### Dimensión 1 indicador 4 – Eficacia

Ítem N° 10. ¿Se considera un colaborador eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	25	27,8
	DE ACUERDO	43	47,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	23,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 10 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 47,8 % de las personas encuestadas están de acuerdo en considerarse un colaborador eficaz, mientras que el 27,8 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.



## Dimensión 1 indicador 4.1- Eficacia

Ítem N° 11. ¿Al ser un colaborador eficaz la empresa lo reconoce de manera inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	46	51,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	21,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 11 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 51,1 % de las personas encuestadas están de acuerdo que al ser un colaborador eficaz la empresa reconoce de manera inmediata con algún reconocimiento, mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 1 indicador 4.2 - Eficacia

Ítem N° 12. ¿Le parece muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para poder cumplir las funciones de manera eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	20	22,2
	DE ACUERDO	38	42,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	33,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 12: se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 42,2 % de las personas encuestadas están de acuerdo que es muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para poder cumplir sus funciones de manera eficaz, mientras que el 33,3 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

### Dimensión 2 indicador 1- Comportamiento

Ítem N° 13. ¿Siente que es muy importante que se les siga reconociendo a nivel de empresa el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	4	4,4
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	24	26,7
	DE ACUERDO	37	41,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	26,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 13 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 41,1 % de las personas encuestadas están de acuerdo sienten que es muy importante que se les siga reconociendo a nivel de empresa el cumplimiento de sus funciones, mientras que el 26,7 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

Dimensión 2 indicador 1.1- Comportamiento

Ítem Nº 14 ¿Está de acuerdo con los incentivos que se brinda por el cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	30	33,3
	DE ACUERDO	41	45,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	20,0
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 14 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 45,6 % de las personas encuestadas está de acuerdo con los incentivos que se les brinda por el cumplimiento de metas, mientras que el 33,3 % de las personas encuestadas indican estar de acuerdo.

## Dimensión 2 indicador 1.2 - Comportamiento

Ítem N° 15. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	5	5,6
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	19	21,1
	DE ACUERDO	45	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	23,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 15 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo Enero-abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 50,0 % de las personas le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo, mientras que el 23,3 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

## Dimensión 2 indicador 2- Ética de Valores

Ítem N° 16. ¿La empresa es clara en difundir los valores de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,1
	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	25	27,8
	DE ACUERDO	45	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	18,9
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 16 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 50,0 % la empresa es clara en difundir los valores de la organización, mientras que el 27,8 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

## Dimensión 2 indicador 2.1 - Ética de Valores

Ítem N° 17. ¿Los colaboradores cercanos a ti cumplen con los valores que pide la organización?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	24	26,7
	DE ACUERDO	49	54,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	15,6
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 17 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 54,4 % que los colaboradores cercanos a ti cumplen con los valores que pide la organización, mientras que el 26,7 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

## Dimensión 2 indicador 2.2 - Ética de Valores

Ítem N° 18. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	5	5,6
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	20	22,2
	DE ACUERDO	47	52,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	20,0
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 18 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 52,2 % que los colaboradores se siente parte de un equipo de trabajo, mientras que el 22,2 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

## Dimensión 2 indicador 3- Sanciones

Ítem N° 19. ¿Usted cree que se debería seguir sancionando al personal que no cuida los bienes de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	24	26,7
	DE ACUERDO	41	45,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	25,6
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 19 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 45,6 % que los colaboradores creen que se debería seguir sancionando al personal que no cuida los bienes de la organización, mientras que el 26,7 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

## Dimensión 2 indicador 3.1- Sanciones

Ítem N° 20. ¿Cree usted que el personal que deja sus puestos de labores sin informar debería recibir una sanción?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	5	5,6
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	12	13,3
	DE ACUERDO	49	54,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	26,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 20 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 54,4 % de los colaboradores creen que el personal que deja

sus puestos de labores sin informar deberían recibir una sanción, mientras que el 26,7 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

#### Dimensión 2 indicador 3.2- Sanciones

Ítem N° 21. ¿Cree usted que las gerencias siempre proceden con justicia con todos los colaboradores sin importar el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	44	48,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	23,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 21 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 48,9 % de los colaboradores creen cree usted que las gerencias siempre proceden con justicia con todos los colaboradores sin importar el puesto de trabajo mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

#### Dimensión 2 indicador 4- Capacitaciones

Ítem N° 22. ¿La empresa brinda capacitaciones de apoyo para poder desempeñarse en sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	6	6,7
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	26	28,9
	DE ACUERDO	39	43,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	21,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 22 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas en el

distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 43,3 % de los colaboradores creen que la empresa brinda capacitaciones de apoyo para poder desempeñarse mejor en sus funciones mientras que el 28,9 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

#### Dimensión 2 indicador 4.1- Capacitaciones

Ítem N° 23. ¿Usted cree que se debería capacitar a los colaboradores de temas que ayuden a mejorar sus fortalezas?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	20	22,2
	DE ACUERDO	49	54,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	22,2
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 23 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 54,4 % de los colaboradores creen usted que se debería capacitar a los colaboradores de temas que ayuden a mejorar sus fortalezas mientras que el 22,2 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

#### Dimensión 2 indicador 4.2 – Capacitaciones

Ítem N° 24. ¿Se brinda capacitaciones de forma frecuente en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	18	20,0
	DE ACUERDO	49	54,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	23,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 24 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas en el



distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 54,4 % de los colaboradores indican que están de acuerdo que se brinda capacitaciones de forma frecuente en la organización mientras que el 23,3 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 1 – Motivación

Ítem N° 25. ¿Los líderes de sus áreas, les brinda la confianza para dar lo mejor de sí mismo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	9	10,0
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	44	48,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	16,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 25 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 48,9 % de los colaboradores indican que están de acuerdo que los líderes de sus áreas, les brinda la confianza para dar lo mejor de sí mismo mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 1.1- Motivación

Ítem N° 26. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	20	22,2
	DE ACUERDO	51	56,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	17,8
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 26 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito

de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 56,7 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se sienten motivados y le gusta el trabajo que desarrolla mientras que el 22,2 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 1.2 – Motivación

Ítem N° 27. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	18	20,0
	DE ACUERDO	51	56,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	20,0
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 27 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 56,7 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que la empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional mientras que el 20,0 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 2 – Satisfacción

Ítem N° 28. ¿Estaría conforme si se implementa un nuevo centro recreacional para premiar a los colaboradores que cumplan sus tareas con éxito?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	17	18,9
	DE ACUERDO	53	58,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	21,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 28 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas en el

distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 58,9 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se implementara un nuevo centro recreacional para premiar a los colaboradores que cumplan sus tareas con éxito mientras que el 21,1 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 2.1- Satisfacción

Ítem N° 29. ¿Se siente participe del éxito y fracaso de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	14	15,6
	DE ACUERDO	55	61,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	21,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 29 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 61,1 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se sienten participe de los éxitos y fracasos de sus áreas de trabajo mientras que el 21,1 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 2.2- Satisfacción

Ítem N° 30. ¿Se puede realizar su trabajo de forma segura?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	14	15,6
	DE ACUERDO	52	57,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	24,4
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 30 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura

organizacional que el 57,8 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se puede realizar su trabajo de forma segura mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 3 – Compromiso

Ítem N° 31. ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	23	25,6
	DE ACUERDO	50	55,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	15,6
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 31 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 55,6 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad mientras que el 25,6 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 3.1- Compromiso

Ítem N° 32. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	17	18,9
	DE ACUERDO	54	60,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	18,9
	Total	90	100,0

Elaboración: Fuente Propia

**Interpretación:** En el Ítem 32 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas en el

distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 60,0 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que sus funciones y responsabilidades están bien definidas mientras que el 18,9 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 3.2 – Compromiso

Ítem N° 33 ¿Se siente comprometido con su organización?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	10	11,1
	DE ACUERDO	56	62,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	23,3
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 33 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 62,2 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se siente comprometidos en su organización mientras que el 23,3 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 4 - Confianza y Respeto

Ítem N° 34. ¿Cree usted que entre los colaboradores se respetan los objetos personales?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	2	2,2
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	22	24,4
	DE ACUERDO	51	56,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	16,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 34 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura

organizacional que el 56,7 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que entre los colaboradores se respetan los objetos personales mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

### Dimensión 3 indicador 4.1- Confianza y Respeto

Ítem N° 35. ¿Las sugerencias que le brinda un jefe superior siempre es con respeto?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	18	20,0
	DE ACUERDO	55	61,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	17,8
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 35 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 61,1 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que las sugerencias que le brinda un jefe superior siempre son con respeto mientras que el 17,8 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

### Dimensión 3 indicador 4.2 - Confianza y Respeto

Ítem N° 36. ¿Siempre se les inculca a los colaboradores ser empáticos con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	3,3
	NI DEACUERDO / NI EN DESACUERDO	13	14,4
	DE ACUERDO	54	60,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	22,2
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el Ítem 36 se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 60,0 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en siempre se les inculca a los colaboradores ser empáticos con sus compañeros mientras que el 22,2 % de las personas encuestadas indican totalmente de acuerdo.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como objetivo general describir cómo es la cultura organizacional en los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores-2019. Los objetivos establecidos fueron identificar los aspectos de una cultura organizacional positiva, cultura organizacional ética y cultura organizacional espiritual. Para poder lograr los objetivos mencionados se utilizó como instrumento de recolección un cuestionario de 36 ítems, el cual permitió la evaluación de la variable cultura organizacional.

En el Ítem N° 1 se pudo observar a través de la información obtenida de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores durante el periodo enero - abril del 2019, sobre la cultura organizacional que el 34,4% de las personas encuestadas están de acuerdo que en su centro laboral reconocen su esfuerzo, coincide con el trabajo previo de Concalvez (2011) en su tesis “La Importancia de la cultura organizacional en la gestión de empresas turísticas: El caso de Blue Tree Hotels” ya que esta investigación aplicó como instrumento un cuestionario y llegó a la conclusión que los colaboradores se muestran estar satisfechos con la empresa y confirman que se socializa la cultura organizacional, los temas que fueron de poco interés al evaluar por los colaboradores fueron informaciones en temas de cambios y lo relacionado a la remuneración.

Es por ello que también estos resultados son respaldados según Judge y Robbins (2013) ya que el reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general. Es una técnica clave que puede usar el empleador ya que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aporte es necesario para el éxito de la empresa. En el Ítem N° 2 el 43,3% de las personas encuestadas están de acuerdo que la empresa debería realizar eventos en honor al reconocimiento laboral.

En el Ítem N° 3 se tuvo como resultado sobre la cultura organizacional en su dimensión cultura organizacional positiva que el 47,8% de las personas encuestadas están de acuerdo que el reconocimiento debe ser recompensado



monetariamente, asimismo en el Ítem N° 4 el 44,4% de las personas encuestadas están de acuerdo en que toman en cuenta sus puntos de vista en cualquier situación de la organización, no coincidiendo con el trabajo previo García (2013) con el título “Cultura en las organizaciones hoteleras de ciudad Obregón” ya que según su estudio concluyó que la cultura con la que cuentan los empleados no tenían suficiente relación con su misión y no sabían cuál es el rumbo de la empresa a pesar de la buena relación entre ellos y de los valores que poseen como el respeto, honradez , estos no los motivan de ninguna forma y en su mayoría la relación con los dueños no es muy buena. Por lo tanto, las organizaciones deberían priorizar en que la cultura organizacional debe ser clara para todos los colaboradores, desde el inicio tal como lo menciona Pulido, C. (2013). Se reconoce que la cultura organizacional es un aspecto englobante de una serie de fundamentos, procesos y comportamientos en el individuo y su grupo en la organización. Se considera entre ellas: la historia de la compañía, los valores en una sociedad o entorno dado, que las características esenciales de los fundadores y de su fundación, los héroes, los mitos, las costumbres o maneras de relacionarse, los rituales y ser compartidos con los aspirantes desde su evaluación de postulación (p.26).

En el Ítem N° 5 el 53,3% de las personas encuestadas están de acuerdo en que se reúnen con los colaboradores en las tomas de las decisiones del área de la organización, mientras que el N° 24,4 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En el Ítem N° 6 el 51,1% de las personas encuestadas están de acuerdo en que ellos cuentan con la capacidad de tomar decisiones en situaciones que lo ameriten. Según estos resultados se pudo relacionar con la teoría de Judge, T. y Robbins (2013) en su dimensión cultura organizacional espiritual se conceptualiza con el compromiso de estar involucrado, en la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza. Es decir, el considerar las opiniones en la disponibilidad de recursos y las oportunidades de aprender habilidades nuevas, al sentir que su trabajo es importante y significativo al mismo tiempo sienten pasión por sus labores, así como una conexión profunda con su empresa. Es llamado también en el grado que un individuo invierte su energía física, cognitiva y emocional en su desempeño laboral.

Se observó en el Ítem N° 7 el 50,0% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la organización se promueve la línea de carrera internamente a los colaboradores, en el Ítem N° 8 el 52,2% de las personas encuestadas están de acuerdo en que tienen facilidad en ascender a un puesto mayor, en el Ítem N° 9: el 50,0 % de las personas encuestadas están de acuerdo de que se evalué antes las actitudes del colaborador al ascender a un puesto de mayor jerarquía, mientras que el 28,9 % de las personas encuestadas indican estar totalmente de acuerdo.

Estos resultados obtenidos se relacionan con la teoría de Judge y Robbins (2013) en su dimensión cultura organizacional positiva no solo le da importancia a la eficacia de la empresa asimismo al crecimiento del individuo. No hay organización que obtenga lo mejor de sus empleados si solo los tienen como herramientas o partes de la organización. La empresa con cultura positiva reconoce la diferencia entre un trabajo y una carrera dándole interés no solo en lo que realiza el empleado para contribuir a la eficacia de la organización, al hacer sugerencias constructivas y manifestando cosas positivas sobre el lugar del trabajo.

Se observa en el Ítem N° 10 el 47,8 % de las personas encuestadas están de acuerdo en considerarse un colaborador eficaz, en el Ítem N° 11 el 51,1 % de las personas encuestadas están de acuerdo que al ser un colaborador eficaz la empresa reconoce de manera inmediata con algún reconocimiento, mientras que el 24,4 % de las personas encuestadas indican estar ni de acuerdo / ni en desacuerdo. Del mismo modo en el Ítem N° 12 el 42,2 % de las personas encuestadas están de acuerdo que es muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para poder cumplir sus funciones de manera eficaz, estos resultados no guardan relación con el trabajo previo, según Tabarini (2013) con el título "cultura organizacional de calidad una estrategia de éxito competitiva para un hotel cinco estrellas" según su investigación concluyó que se debe implementar capacitaciones, desarrollo permanente, para lograr superar la obsolescencia y empirismo para motivar y arraigar al personal, fortaleciendo su compromiso creando a su vez un espíritu productivo. Ya que si no se tiene este aspecto fortalecido se verán reflejados en el desempeño del colaborador y por ende afectará a la organización.

Del mismo modo en el Ítem N° 13 de la dimensión cultura organizacional ética el 41,1 % de las personas encuestadas están de acuerdo en que sienten que es muy importante que se les siga reconociendo a nivel de empresa el cumplimiento de sus funciones , en el Ítem N° 14 el 45,6 % de las personas encuestadas está de acuerdo con los incentivos que se les brinda por el cumplimiento de metas, de igual modo en el Ítem N° 15 el 50,0 % de las personas le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo, tiene mucha similitud con el trabajo previo de Becerra (2017) en su tesis “La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017” que concluyó en que la sucursal de Miraflores tienen una cultura tipo Clan. Es decir, se caracteriza por ser una cultura que fomenta el compañerismo, la comunicación, la socialización y la autoadministración. Por lo tanto, siempre el ser humano se siente emocionalmente y mentalmente enriquecido cuando le hacen saber que sus actitudes y funciones son mejor de lo esperado, estos resultados tienen concordancia con la teoría de Cameron y Quinn (1999) Clima y Cultura Organizacional una medida del éxito donde define “la cultura clan es propia de empresas que buscan el control interno, pero con flexibilidad preocupados por sus empleados y mostrando sensibilidad a los clientes.” (p. 32).

Por último se tuvo como resultado en su dimensión cultura organizacional espiritual en el Ítem N° 25 el 48,9 % de los colaboradores indican que están de acuerdo que los líderes de sus áreas, les brindan la confianza para dar lo mejor; en el Ítem N° 26 el 56,7 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que se sienten motivados y le gusta el trabajo, en el Ítem N° 27 el 56,7 % de los colaboradores indican que están de acuerdo en que la empresa les proporciona oportunidades para su desarrollo profesional, esto concuerda con la teoría de Silíceo, Casares & Gonzales (1998) donde nos comenta “La cultura se demuestra mediante este proceso siendo favorable para la libertad, la propia automotivación y autocontrol de los propios trabajadores, este proceso requiere de un líder como modelo para que cuando este proceso de la mano con la cultura son aceptados serán con naturalidad” (p. 52).

## VI. CONCLUSIONES

En función a los objetivos de la presente investigación y en relación con el análisis y discusión de los resultados obtenidos se deduce las siguientes conclusiones:

Teniendo en cuenta que la finalidad de este estudio fue describir cómo es la cultura organizacional en un hotel cuatro estrellas del distrito Miraflores–2019, teniendo como resultado que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos y trabajando a gusto.

De acuerdo a la variable cultura organizacional se concluyó con el resultado de su dimensión cultura organizacional positiva según la percepción de los colaboradores al tenerlos en cuenta y tener el concepto claro que cada uno es de mucha importancia y el poder desarrollar sus fortalezas puede certificar que la cultura organizacional positiva definiendo sus cuatro indicadores, reconocimiento, fortalezas, crecimiento y eficacia en este establecimiento está realizando un apropiado proceso para que sus colaboradores tengan la percepción que cada uno es el pilar de la organización y sientan que no solo buscan el crecimiento organizacional sino que el colaborador pueda crecer como individuo y sus fortalezas estén en constante desarrollo gracias al apoyo de su empleador.

Desde la perspectiva del colaborador de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores–2019, se identificó los aspectos de una cultura organizacional ética donde se obtuvo como resultado que los colaboradores que se sienten parte de una familia constitucional teniendo el indicador ética de valores dando como resultado del 50 % sienten que es de importancia para la organización ya que desde el inicio del reclutamiento, este aspecto es muy reforzado por el personal de recursos humanos, teniendo también el 54 % con el indicador comportamiento al tener este resultado, los colaboradores se sienten con la libertad de poder expresarse sin temor a las represalias en sus funciones y/o puedan verse afectados. Mientras que en el indicador sanciones se obtuvo también el 54 %, es decir que están de acuerdo en que se sancione a los colaboradores que no cumplan sus funciones.

Para concluir desde la perspectiva del colaborador de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores–2019, se identificó que los aspectos de una cultura organizacional espiritual tuvo resultado, haciendo referencia a la dimensión de satisfacción, donde el 61% los colaboradores se sienten partícipes de los éxitos y fracasos es decir que con estos resultados se entiende que al estar muy comprometidos con su organización celebran los éxitos caso contrario si hay un fracaso no solo es del área u organización estos se toman como experiencias para poder usarlos como oportunidad de mejora. El 62.2% de los encuestados coinciden en que se sienten comprometidos con su organización, este resultado es de mucha ayuda como negocio ya que siendo un establecimiento que ofrece calidad en sus servicios, con este resultado se puede confirmar que los clientes externos percibirán y notaran que el cliente interno se sienta conforme y cumple con sus expectativas y satisfacciones al momento de ser atendidos desde el check-in hasta el check-out. Debido a ello el 61.1% confirma que el trato de los superiores es el adecuado ya que siempre se hace con respeto al brindar las indicaciones para que este sea percibido de manera clara y el colaborador se desempeñe de manera correcta dentro de los estándares de calidad que tienen como pilar el establecimiento.

## VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados presentados, se determina que los aspectos de la cultura organizacional en base a sus dimensiones: cultura organizacional positiva, cultura organizacional ética y cultura organizacional espiritual para los colaboradores de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores–2019, es satisfactorio para la mayoría de los colaboradores el pertenecer a esta organización por lo tanto se recomienda continuar con los aportes desde el reclutamiento del personal, el inculcar los valores y creencias del establecimiento para así lograr un vínculo de fraternidad y compromiso , en el trascurso de que el nuevo colaborador se integra al área pueda seguir resaltando sus fortalezas en las capacitaciones mensuales.

Se detectó que realizan cada 6 meses las evaluaciones de desempeño, podría sugerirse que lo realicen de manera trimestral ya que el tiempo de adaptación de un individuo que tiene el apoyo del grupo se compenetra a la mayor rapidez posible, no obstante, paralelamente contribuir con capacitaciones breves y/o conversatorios entre áreas relacionadas o no, ya que de una buena forma se ayuda con la integración de todo el grupo de personas.

Teniendo resultados positivos en cultura organizacional se recomienda que este establecimiento cuente con el sello Great Place to Word, es un sello que garantiza el buen clima y cultura organizacional que ayuda a diferenciar a una organización de otra; así conjuntamente con sus colaboradores contar con esa distinción a nivel empresa ya que este sello no sería posible sin las opiniones de ellos.

Desde la perspectiva del cliente interno, se hacen varios reconocimientos dentro de la institución, sería de suma importancia considerar realizar actividades de integración fuera de las instalaciones o contar con un centro recreacional solo para trabajadores y familia directa, ya que las reuniones y festejos siempre lo realizan dentro de la organización.

Del mismo se recomienda concretar alianzas con centros que realizan talleres de coaching para seguir realizando capacitaciones que ayuden a desarrollar las fortalezas internas como individuo y estas mismas plasmarlas en el desempeño al realizar sus funciones.

Por último, sería de mucho apoyo para una cultura organizacional el enfoque de la organización, es decir, seguir dándole la oportunidad a los colaboradores de ser parte de una familia, es por ello que se recomienda brindar estímulos académicos adicionales a los reconocimientos monetarios, con ello el individuo es el que crece conjuntamente con el apoyo de su empresa; claro está, que este tipo de reconocimientos debería ser apto para todos los colaboradores.

Sería importante considerar que para futuras investigaciones los investigadores sean partícipes de la evaluación Great Place to Work, para visualizar como es el proceso del adquirir este sello que favorece a las empresas en referencia a su cultura organizacional.

## REFERENCIAS

- AMResorts (2013). *Concluye un Año con Numerosos Galardones Otorgados a sus Diferentes Marcas de Lujo*. Amresorts.com. Recuperado de <http://www.amresorts.com/comunicados-de-prensa/267-amresorts-concluye-un-ano-con-numerosos-galardones-otorgados-a-sus-diferentes-marcas-de-lujo>.
- Atencio, E. (2018). Tesis de grado *Motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand hotel – inka confort hoteles Huánuco 2018*, recuperada de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1668/ATENCIO%20JES%C3%9AS%2c%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*, consultado el 18 mayo 2017 de [https://issuu.com/sonia\\_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-investigacion](https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-investigacion).
- Baz, J. (2017). *Casa Andina Hoteles: 15 años de historia en Perú*, consultado el 15 abril de 2017, de <http://hotelperunews.com/casa-andina-hoteles-15-anos-de-historia-en-peru/>
- Becerra, M. (2017). En su tesis *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017* recuperado el 05 de abril 2019 [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra\\_AM\\_Canova\\_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y)
- Calderón, C. (2011). En su tesis *Análisis de la cultura organizacional del departamento de eventos del Hotel Venetur Alba Caracas*, recuperado de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/12/10/16/805.pdf>



- Cameron, Kim y Quinn, R. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework* Estados Unidos, Wiley.
- Concalvez, J. (2011). En su tesis *La Importancia De La Cultura Organizacional en la Gestión De Empresas Turísticas*, recuperado de [http://www.esade.edu/cedit2006/pdfs2006/papers/la\\_importancia\\_de\\_la\\_cultura\\_organizacional\\_en\\_la\\_gestion\\_de\\_empresas\\_turisticas.pdf](http://www.esade.edu/cedit2006/pdfs2006/papers/la_importancia_de_la_cultura_organizacional_en_la_gestion_de_empresas_turisticas.pdf)
- Cultura, (2016). *¿Qué es Cultura y Diversidad Cultural? Definición, Concepto, Organizacional, Significado, Tipos* recuperado de <http://www.que-es-la-cultura-naturaleza-y-historia.info/que-es-cultura/>
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos* (1st ed.). Santa fé de Bogot: McGraw-Hill.
- Chumbes, V. (2016). En su tesis *Cultura organizacional y satisfacción del cliente, en empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos*, recuperada de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Del Cid, A. Méndez, R. & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (2. \* ed.). México: Pearson Educación
- EOI (2019). *Sanciones en el ámbito laboral*, recuperada a partir de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/21/sanciones-en-el-ambito-laboral/>
- El mirador Diario Empresarial (2017). *Opinión ¿Cuál es la importancia del respeto en el trabajo?*, recuperada a partir <https://www.elmiradordiarario.com.ar/nota/ocio/85125/cual-importancia-respeto-trabajo.html>
- Ganaza, J. (2013). *Personal y turismo*. Personalyturismo.blogspot.pe. Recuperado partir de <http://personalyturismo.blogspot.pe/>
- Gallarza, M., Saura, I. G., & Moreno, F. A. (2014). *El valor entregado, la cultura de servicio y la orientación al cliente en los hoteles de España*. Papers de turisme, (49-50), 7-23.

- García, M. (2013). En su tesis *Cultura en las organizaciones Hoteleras de ciudad Obregón* recuperada de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/653\\_garcia\\_martha.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/653_garcia_martha.pdf)
- Gestión, (2011). *Thunderbird venderá cuatro de sus hoteles en Perú*. Recuperado a partir de <https://archivo.gestion.pe/noticia/739382/thunderbird-vendera-cuatro-seis-hoteles-que-posee-peru>.
- Gonzales, D. (2019). *Cultura Organizacional*. Recuperado de <https://cursoculturaorganizacional.weebly.com/creacioacuten-de-una-cultura-organizacional-positiva.html>
- GPTW (2019). *Los Mejores Lugares Para Trabajar* recuperada el 10 mayo del 2019 a partir de <https://www.greatplacetowork.com.pe/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (4th ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, C. (2015). *Sistemas de dirección estratégica*. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Available at: <http://www.gestipolis.com/sistemas-direccion-estrategica/> [Accessed 12 Oct. 2016].
- Himmer, N. (2013). En su tesis de grado *How does organizational culture influence the performance of luxury hotels based on the example of the Ritz: Carlton Hotel Company L.L.C.* recuperada de [https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Bachelor/Thesis-2013\\_Himmer\\_Thesis.pdf](https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Bachelor/Thesis-2013_Himmer_Thesis.pdf)
- Hotel Perú News, (2019). *Entrevista Andrea Guerra, directora de recursos humanos de Marriott International en Perú*. Recuperada de <http://hotelperunews.com/entrevista-a-andrea-guerra-directora-de-recursos-humanos-de-marriott-international-en-peru/?fbclid=IwAR2M0ecm7VFedMfVe3tMLvM7Ttrg43Vupgn8GDWBUMIXMNUQuBkxHXs7D8g>

- Hurtado, C. (2016, 11 de julio). *Marriott, La hotelería en el Perú se encuentra en stand by*, El Comercio, recuperado 10 octubre 2016, a partir de <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/marriott-hoteleria-peru-se-encuentra-stand-by-noticia-1915999>
- Infotur Perú (2012). *Hotel Marriott Lima obtuvo el premio Quality Perú 2012*. Recuperada el 10 mayo 2017 de <http://infoturperu-canatur.blogspot.com/2012/07/hotel-marriott-lima-obtuvo-el-premio.html>
- Imf Business (2019). *La importancia del reconocimiento laboral* recuperado 17 abril del 2019 a partir de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Iva, P. (2007). Tesis de licenciatura *La calidad del servicio en industria hotelera como resultado de la cultura organizacional* recuperada de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC088041.pdf>
- Jennifer Tatiana, O. S., Alexander, D. C., & Ballestas, C. L. (2014). La cultura organizacional de los operadores turísticos de santa marta, 2012-2013. *Clio América*, 8(15), 22-35. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.827>
- Kemp, S., & Dwyer, L. (2001). *An examination of organizational culture The Regent Hotel, Sydney. International Journal of Hospitality Management*, 20, 77-93. doi:10.1016/S0278-4319(00)00045-1
- Key, S. (1999). *Organizational ethical culture: real or imagined?*. *Journal of Business Ethics*, 20(3), 217-225.
- Kilmann, R. H., Saxton, M. J., & Serpa, R. (1985). *Gaining control of the corporate culture*. Jossey-Bass Inc. Pub.
- Kotter, J. (2011). *El líder del cambio: un plan de acción del especialista en liderazgo de negocios más afamado del mundo* (4th ed.) México, McGraw-Hill.
- Lessem, R. (1990) *Managing Corporate Culture*, España, Díaz de Santos SA.

- Los recursos Humanos.Com (2017). *Reconocen a NH Hoteles por su cultura empresarial recuperada a partir de* <https://www.losrecursoshumanos.com/reconocen-a-nh-hoteles-por-su-cultura-empresarial/>
- Mihalache, R., & Albu, R. (2016). *Organizational culture - a factor of potential positive influence on the collectivities of any organization. Bulletin of the Transilvania University of Brasov.Economic Sciences.Series V*, 9(1), 149-156. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1833102969?accountid=37408>
- Mora, S. (2015). Tesis de grado bachiller *Cultura organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa*, recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Nazarian, A., Atkinson, P., & Foroudi, P. (2017). *Influence of national culture and balanced organizational culture on the hotel industry's performance. International Journal of Hospitality Management*, 63, 22-32.
- Ozturk, A. B., Hancer, M., & Im, J. Y. (2014). *Job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment for hotel workers in turkey. Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(3), 294. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1507457903?accountid=37408>
- Ortiz, S. J., Daza, C. A., & Labarcés, B. C. (2014). *La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta 2012 - 2013. Clío América*, 8 (15), 22 – 35.
- Pawirosumarto, S., Purwanto, K. S., & Gunawan, R. (2017). *The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in parador hotels and resorts, indonesia. International Journal of Law and Management*, Retrieved from doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJLMA-10-2016-0085>
- Pulido, C. (2003). *Clima y Cultura Organizacional una medida de éxito*, Perú, Athancor.

- Rahimi, R., & Gunlu, E. (2016). *Implementing customer relationship management (CRM) in hotel industry from organizational culture perspective: Case of a chain hotel in the UK*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 89-112. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1752974493?accountid=37408>
- Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional* (1st ed.). Buenos Aires: DIRCOM.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (1st ed.). México: Pearson
- Salazar, A. (2008). Tesis *Estudio de la cultura organizacional según Cameron y Quinn caso de una empresa del sector Venezuela*, recuperado el de 09 de mayo 2019 <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>
- Silíceo Aguilar, A., Casares Arrangoiz, D., & González, J. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional* (1st ed.). México: McGraw-Hill.
- State, O., & Iorgulescu, M. (2014). *The impact of Management and Organizational culture on Creativity in the Hotel Industry*. *Amfiteatru Economic*, 16(8), 1205-1221. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1628558838?accountid=37408>
- Stanley E., & James C. (2014). *Organizational Culture Spirituality: cultivating the ABCs of an inspiring workplace*, *International Journal of Public Administration*, 31: 4, 420- 438, DOI: 10.1080 / 01900690701590819
- Tabarini, F. (2010). tesis "*Cultura organizacional de calidad una estrategia de éxito competitiva para un hotel de cinco estrellas*" recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23279/3/Tesis.pdf>
- TripleAD (2019). *Aprendiendo a Aprender para el Desarrollo* recuperado el 17 de Abril <https://triplead.blog/2018/10/15/una-cultura-organizacional-positiva/>
- Yeh, C. (2019). *the relationship between tourism involvement, culture organizational and organizational citizenship behaviors in the hotel*

- industry*. Tourism and Hospitality Management Retrieved from doi:<http://dx.doi.org/10.20867/thm.25.1.10>
- YouTube. (2016). 02 ALFA DE CRONBACH (EXCEL). [online] Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=6uxWjUIMAS0> [Accessed 28 Nov. 2018].
- YouTube. (2016). IBM SPSS Tutorial Cómo Ingresar Datos. [online] Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=3YhQAiHTS2c> [Accessed 28 Nov. 2018].
- Zimmerman, K. (2017). *Perceived and preferred organizational culture on behavior intentions in the hostel industry* (Order No. 10255105). Available from ProQuest Central. (1871123490). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1871123490?accountid=37408>

## ANEXOS:

### Anexo N° 1: Cuestionario.

Estimado (a) colaborador (a):

Previo saludo, le agradecemos el tiempo que se tomará llenar esta encuesta y le pedimos nos ayude a conocer la información que tiene usted con respecto a la cultura organizacional de un hotel cuatro estrellas del distrito de Miraflores- 2019.

Se le pide responda con total sinceridad. De antemano, gracias por su participación y tiempo brindado.

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

<i>Cultura organizacional (Positiva, Ética , Espiritualidad)</i>						
1. Reconocimiento					Escala	
		1	2	3	4	5
	¿Cree usted que en su centro laboral reconocen su esfuerzo?					
	¿La empresa debería de realizar eventos en honor al reconocimiento laboral?					
	¿Cree usted que el reconocimiento debe ser recompensando monetariamente?					
2. Fortalezas					Escala	
	¿Toman en cuenta sus puntos de vista en cualquier situación de la organización y/o área al cual pertenece?					
	¿Se reúnen con los colaboradores en las tomas de decisiones?					
	¿Cree usted que cuenta con la capacidad de tomar decisiones en situaciones que lo amerite?					

3. Crecimiento		Escala				
	¿Se promueve la línea de carrera internamente a los colaboradores?					
	¿Siente que es de fácil accesibilidad el ascender a un puesto mayor?					
	¿Está de acuerdo que se evalué antes las actitudes del colaborador al ascender a un puesto de jerarquía mayor?					
4. Eficacia		Escala				
	¿Se considera un colaborar eficaz?					
	¿Al ser un colaborador eficaz, la empresa reconoce de manera inmediata con algún reconocimiento?					
	¿Le parece muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para poder cumplir sus funciones de manera eficaz?					
5. Comportamiento		Escala				
	¿Siente que es muy importante que se les siga reconociendo a nivel de empresa el cumplimiento de sus funciones?					
	¿Está de acuerdo con los incentivos que se les brinda por el cumplimiento de metas?					
	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?					
6. Ética de Valores		Escala				
	¿La empresa es clara en difundir los valores de la organización?					
	¿Los colaboradores cercanos a ti cumplen con los valores que pide la organización?					
	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
7. Sanciones		Escala				
	¿Usted cree que se debería seguir sancionando al personal que no cuida los bienes de la organización?					
	¿Cree usted que el personal que deja sus puestos laborales sin informar debería recibir una sanción?					
	¿Cree usted que las gerencias siempre proceden con justicia con todos los colaboradores sin importa el puesto de trabajo?					



8. Capacitaciones		Escala				
	¿La empresa brinda capacitaciones de apoyo para poder desempeñarse mejor en sus funciones?					
	¿Usted cree que se debería capacitar a los colaboradores de temas que ayuden a mejorar sus fortalezas?					
	¿Se brinda capacitaciones de forma frecuente en la organización?					
9. Motivación		Escala				
	¿Los líderes de su área, les brinda la confianza para dar lo mejor de sí mismo?					
	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					

10. Satisfacción		Escala				
	¿Estaría conforme si se implementara un nuevo centro recreacional para premiar a los colaboradores que cumplan con sus tareas con éxito?					
	¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?					
	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?					

11. Compromiso		Escala				
	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se comprometen a realizar un trabajo de calidad?					
	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
	¿Se siente comprometido con su organización?					

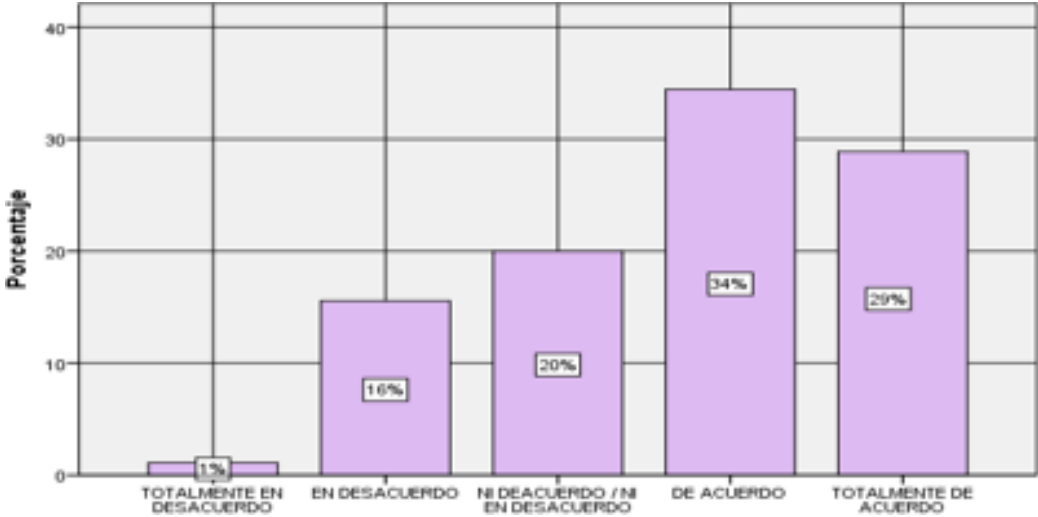
12. Confianza y Respeto		Escala				
	¿Cree usted que entre los colaboradores respetan los objetos personales?					
	¿Las sugerencias que le brinda un jefe superior siempre son con respeto?					

¿Siempre se les inculca a los colaboradores ser empáticos con sus compañeros?					
---	--	--	--	--	--

**Anexo N° 2: Gráficos de resultados.**

Ítem N° 1.

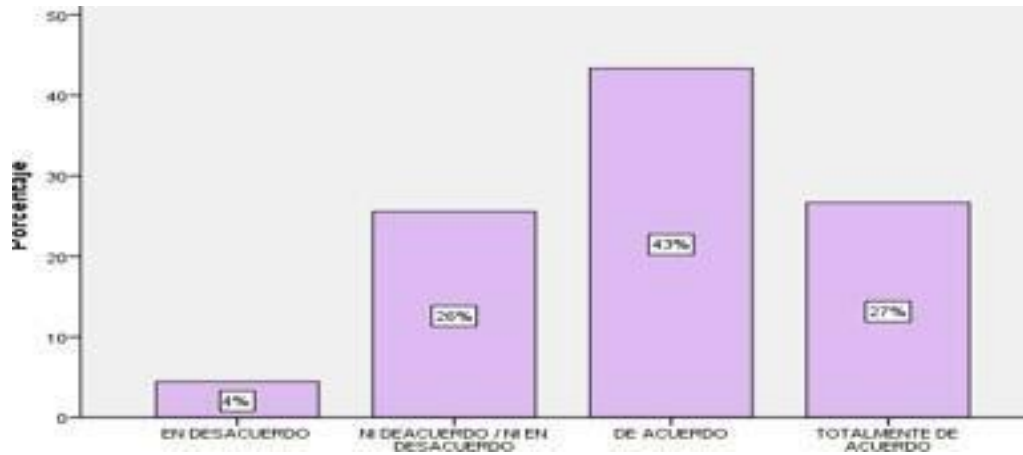
¿Cree usted que en su centro laboral reconocen su esfuerzo?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 2.

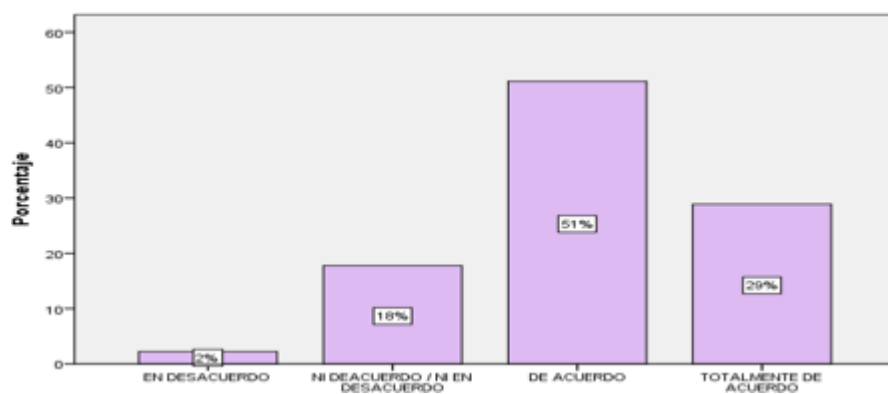
¿La empresa debería de realizar eventos en honor al reconocimiento laboral?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 3.

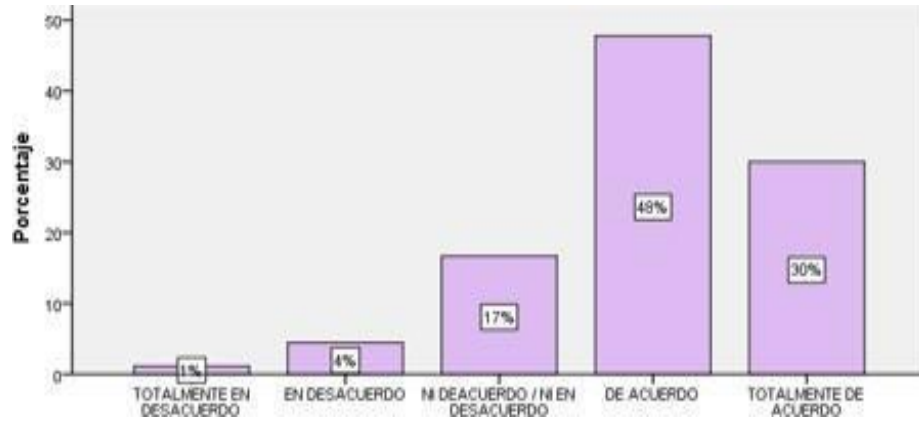
¿Cree usted que cuenta la capacidad de tomar decisiones en situaciones que lo amerité?



Fuente: Elaboración Propia

#### Ítem N° 4.

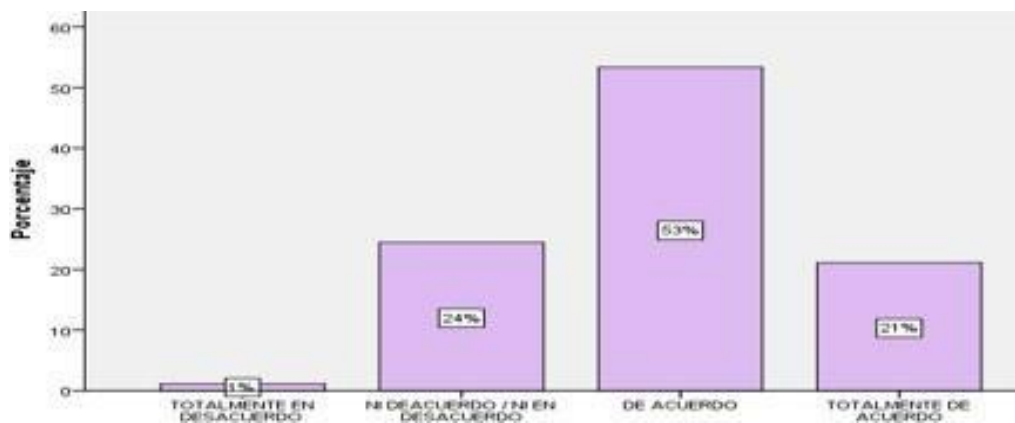
¿Cree usted que el reconocimiento debe ser recompensado monetariamente?



Fuente: Elaboración Propia

#### Ítem N° 5.

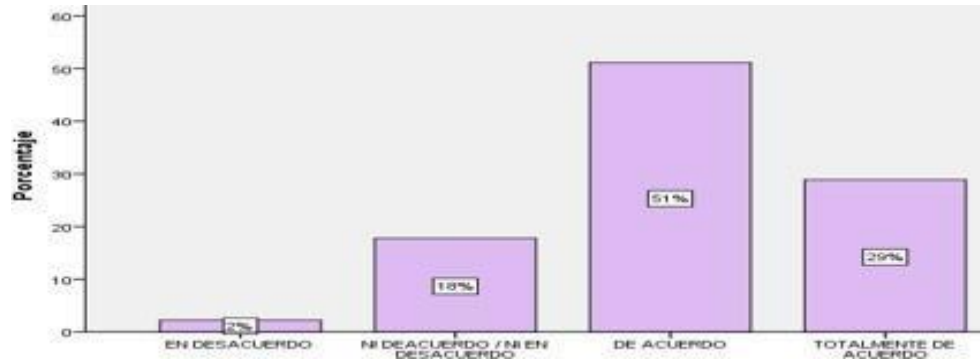
¿Se reúnen con los colaboradores en las tomas de decisiones?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 6.

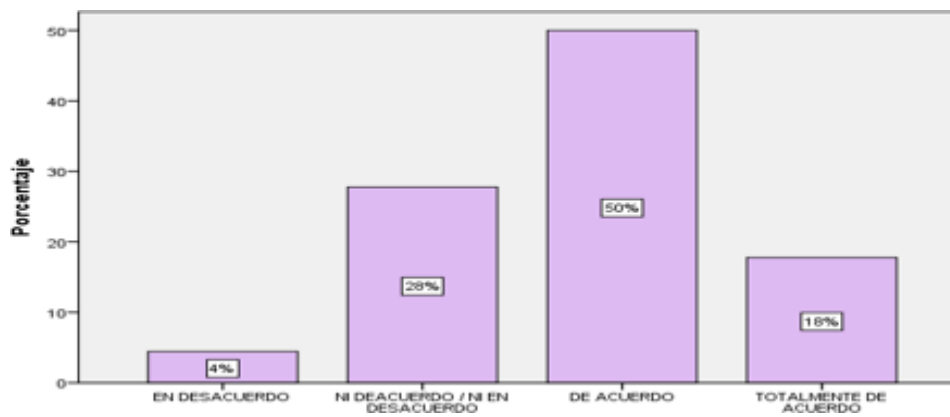
¿Cree usted que cuenta con la capacidad de tomar decisiones en situaciones que lo amerite?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 7.

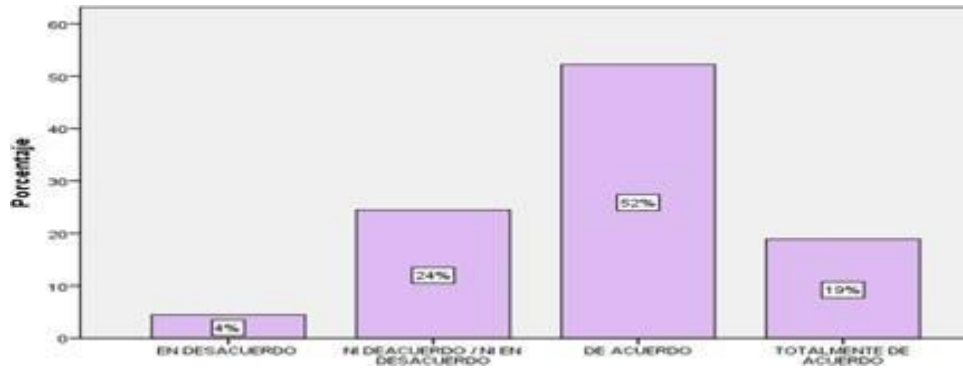
¿Se promueve la línea de carrera internamente a los colaboradores?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 8.

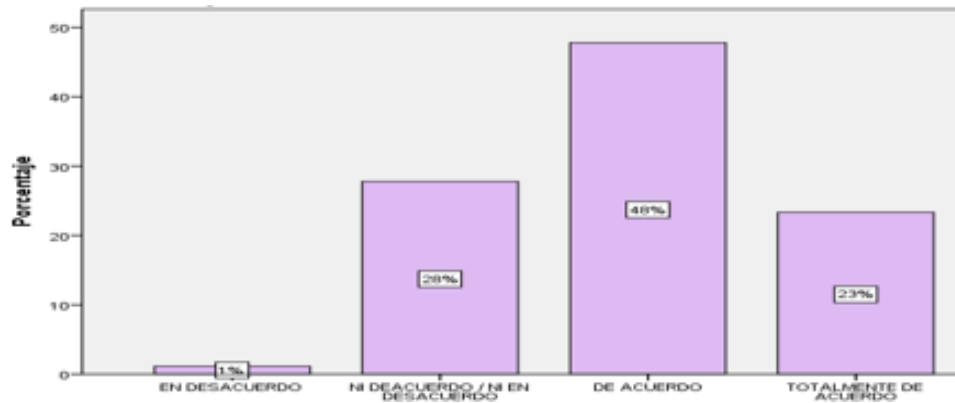
¿Siente que es de fácil accesibilidad el ascender a un puesto mayor?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 9.

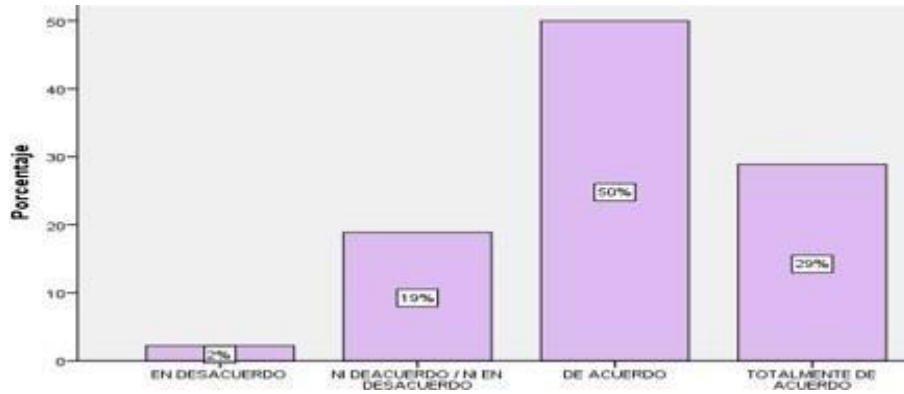
¿Se considera un colaborador eficaz?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 10.

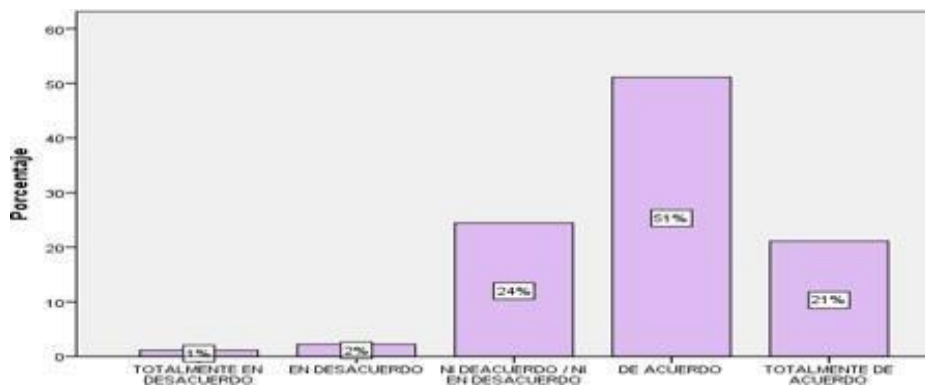
¿Está de acuerdo que se evalué antes las actitudes del colaborador al ascender a un puesto de mayor jerarquía?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 11.

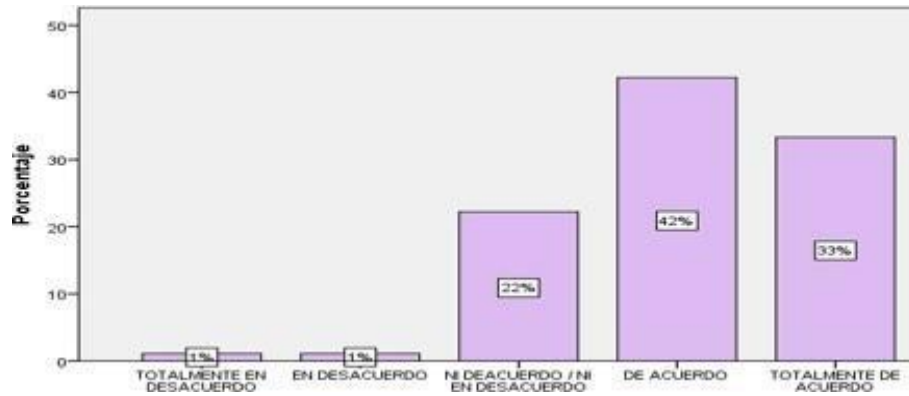
¿Al ser un colaborador eficaz, la empresa lo reconoce de manera inmediata con algún reconocimiento?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 12.

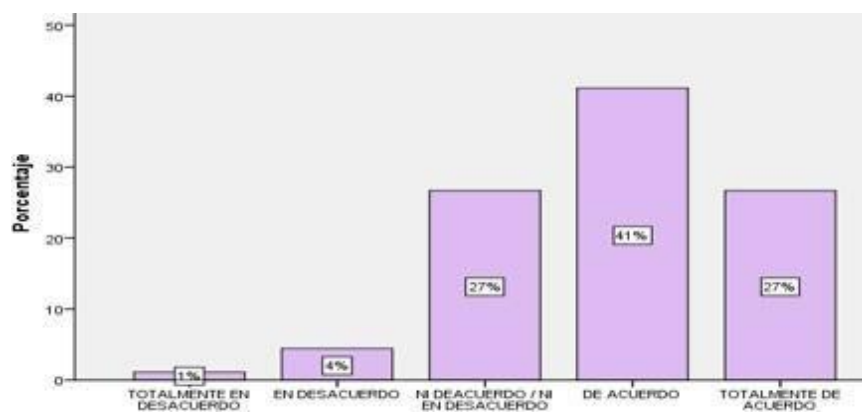
¿Le parece muy importante que la empresa siga brindando capacitaciones para que pueda cumplir sus funciones de manera eficaz?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 13.

¿Siente que es muy importante que se les siga reconociendo a nivel de empresa el cumplimiento de sus funciones?

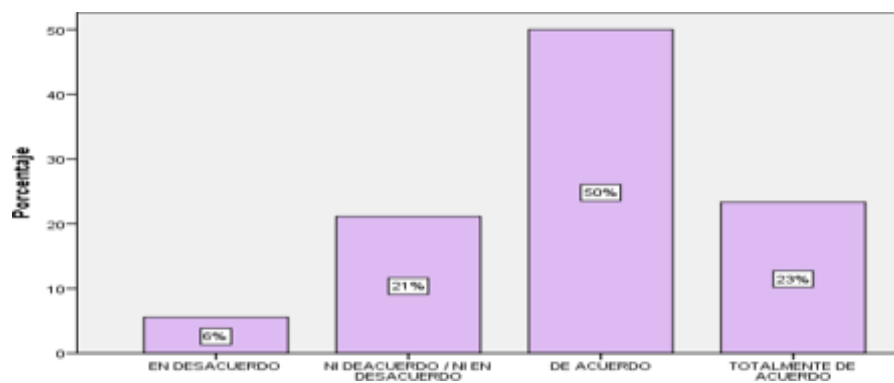


Fuente: Elaboración Propia



Ítem N° 14.

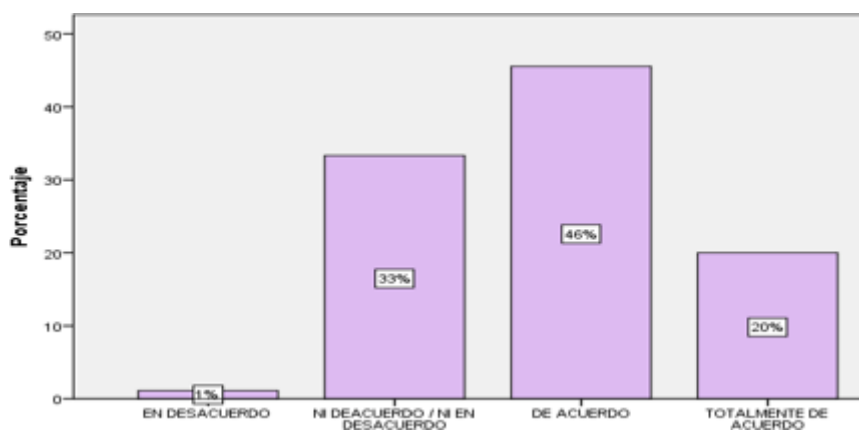
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 15.

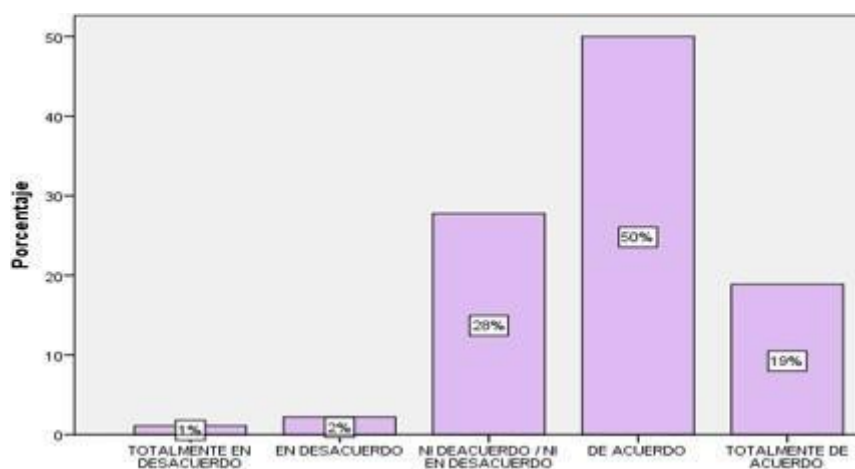
¿Está de acuerdo con los incentivos que se brinda por el cumplimiento de meta?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 16.

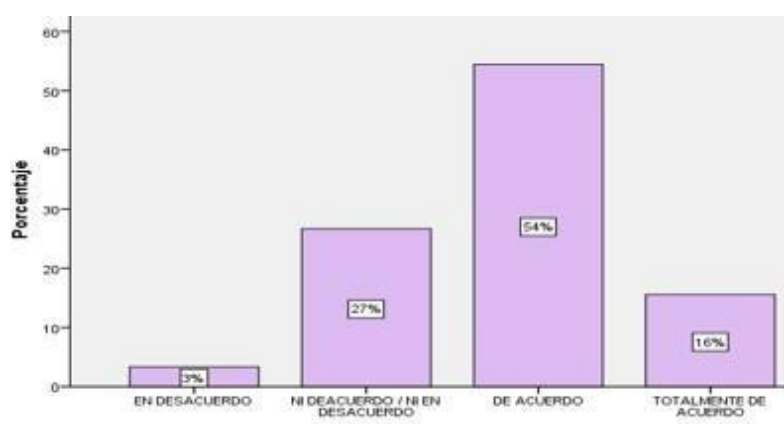
¿La empresa es clara en difundir los valores de la organización?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N°17.

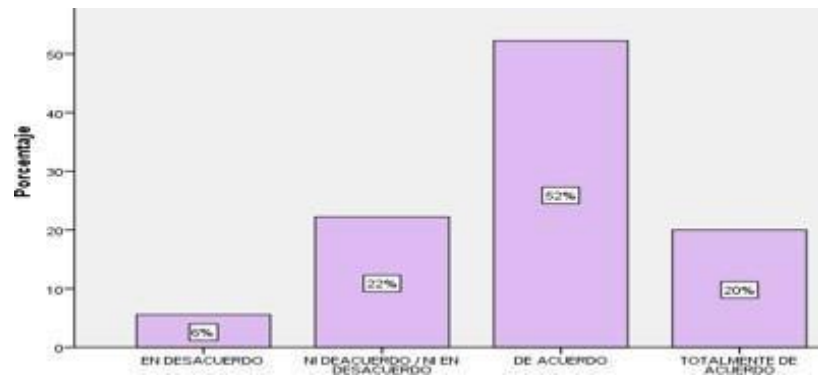
¿Los colaboradores cercanos a usted cumplen con los valores que pide la organización?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N°18.

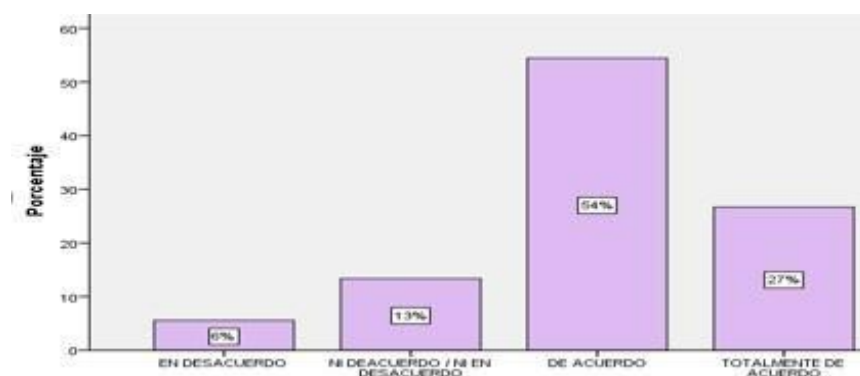
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 19.

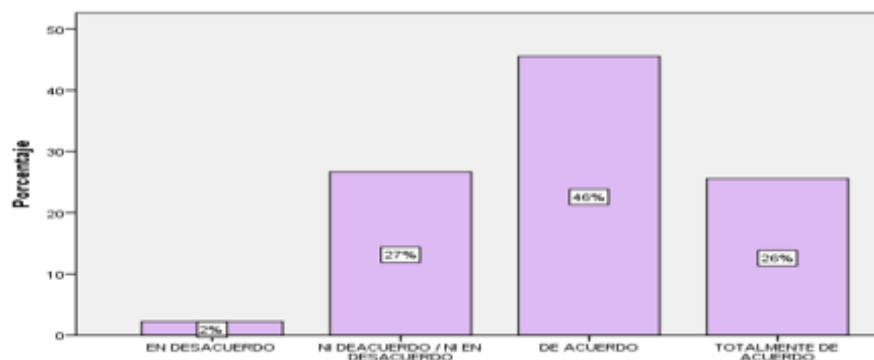
¿Cree usted que el personal que deja sus puestos de labores sin informar debería recibir una sanción?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 20.

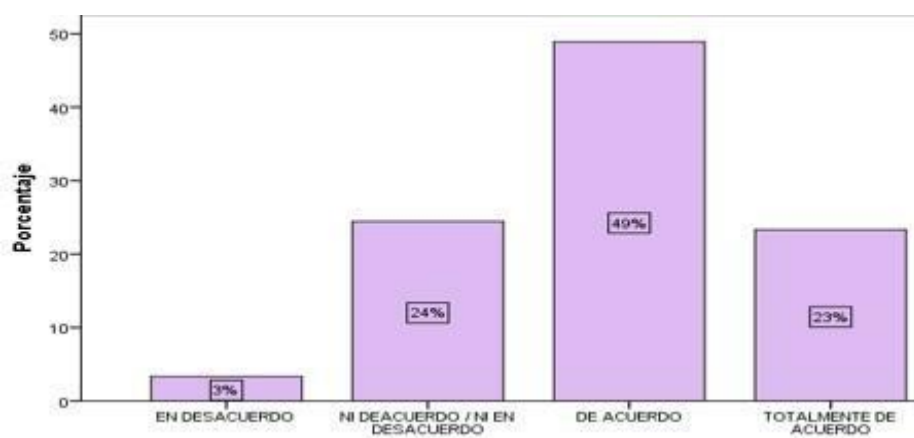
¿Cree usted que se debería seguir sancionando al personal que no cuida los bienes de la organización?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 21.

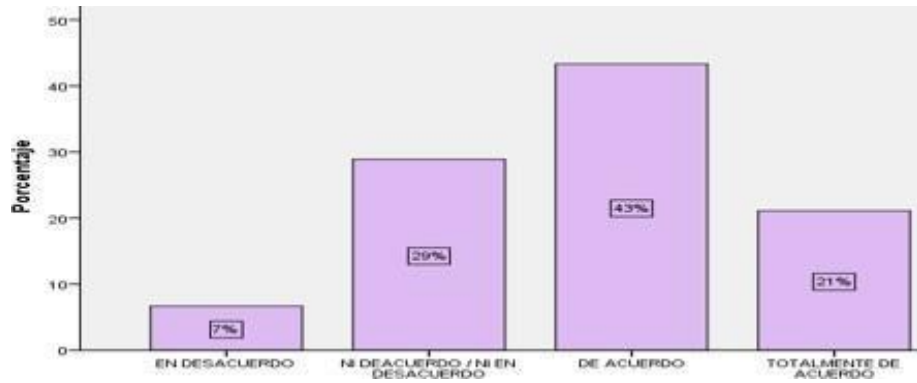
¿Cree usted que las gerencias siempre proceden con justicia con todos los colaboradores sin importar el puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 22.

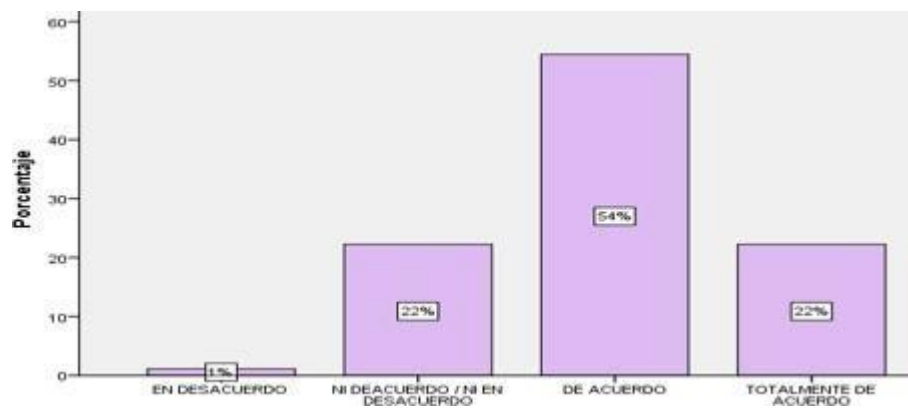
¿La empresa brinda capacitaciones de apoyo para poder desempeñarse mejor en sus funciones?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 23.

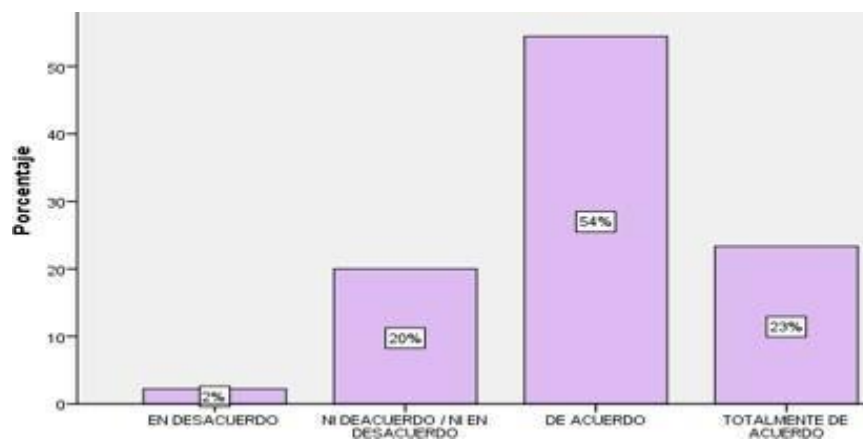
¿Cree usted que se debería capacitar a los colaboradores de temas que ayuden a mejorar sus fortalezas?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 24.

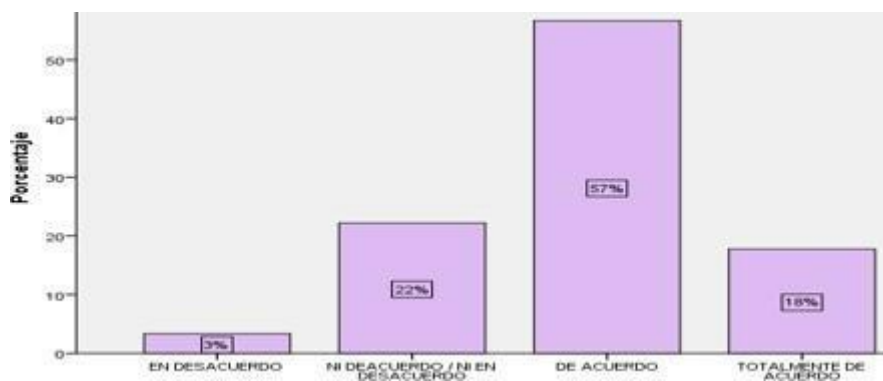
¿Se brinda capacitaciones de forma frecuente en la organización?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N°25.

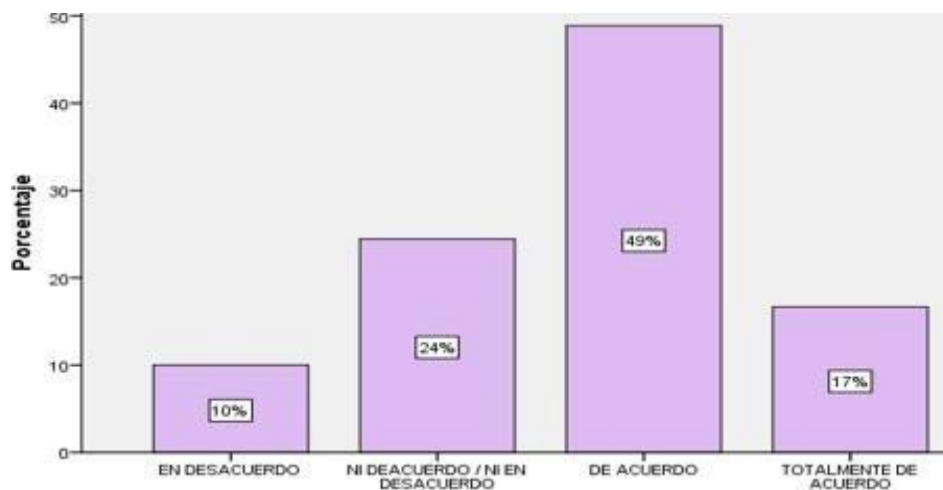
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 26.

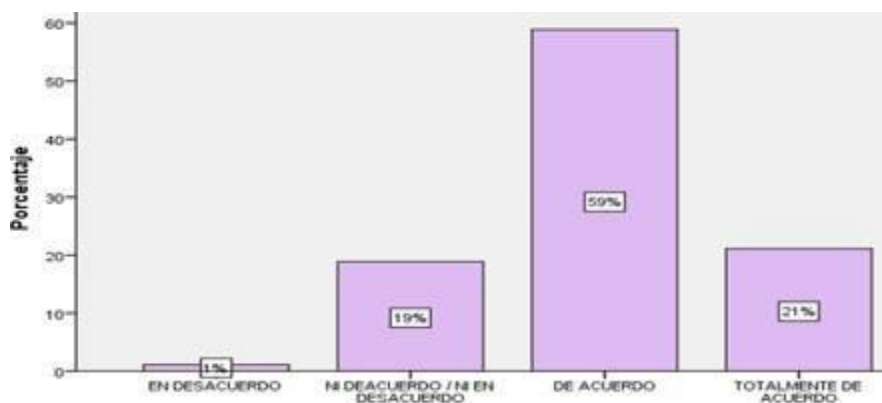
¿Los líderes de su área, te brinda la confianza para dar lo mejor sí mismo?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 27.

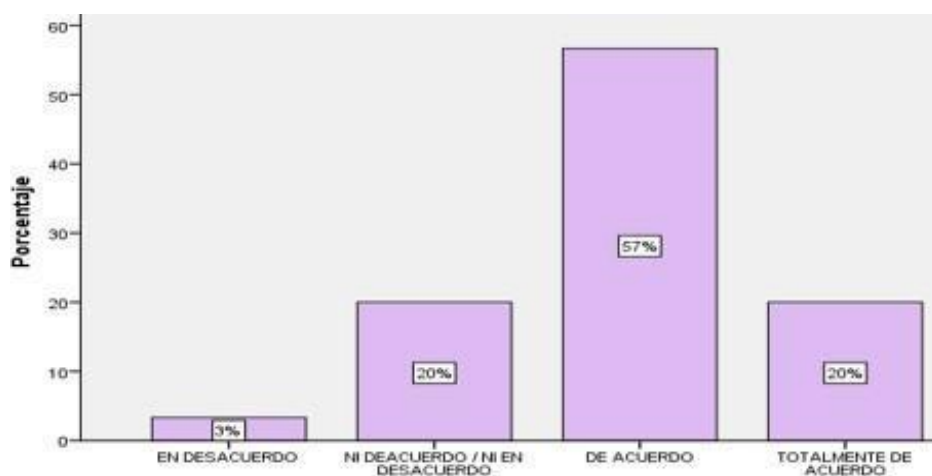
¿Estaría conforme que se implementara un nuevo centro recreacional para premiar a los colaboradores que cumplan sus tareas con éxito?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 28.

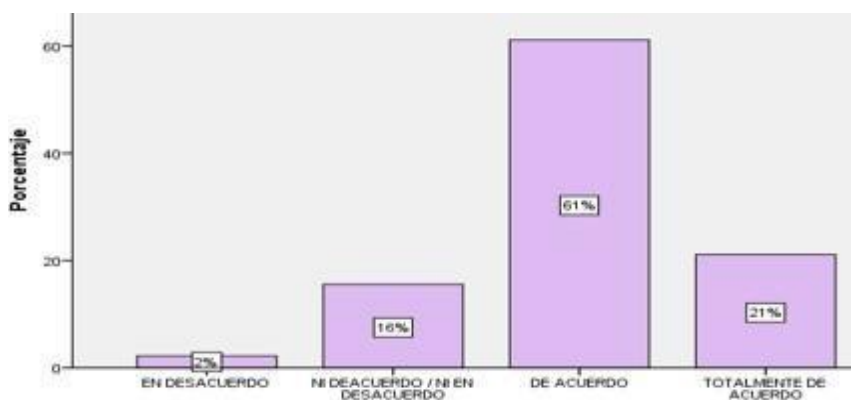
¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 29.

¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

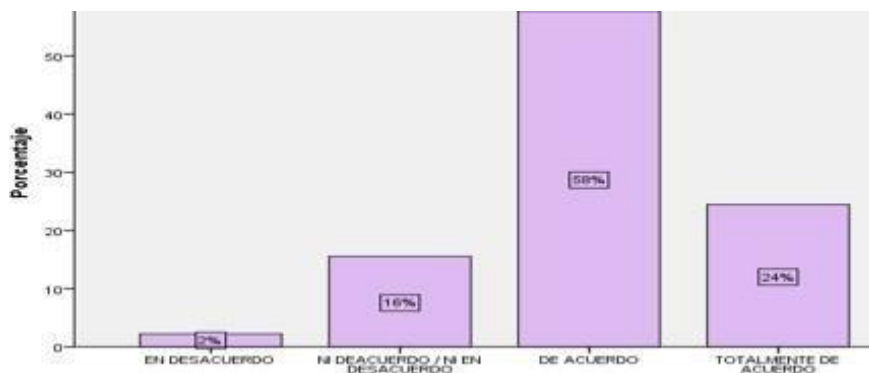


Fuente: Elaboración Propia



### Ítem N° 30.

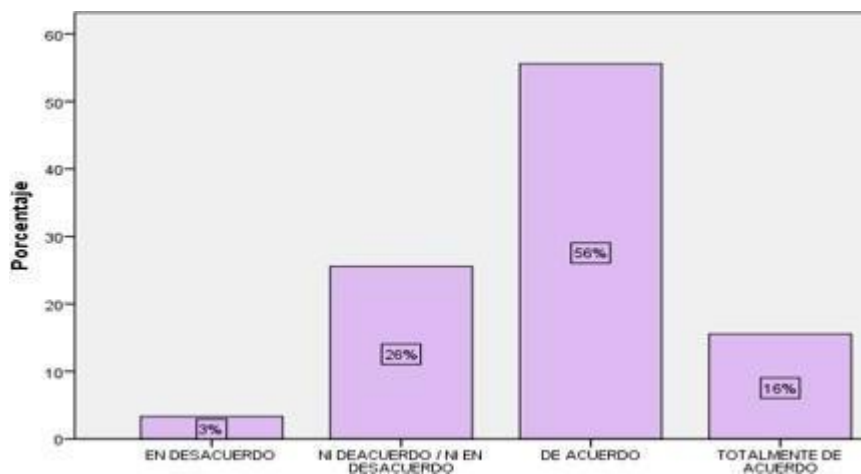
¿Puede realizar su trabajo de forma segura?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 31.

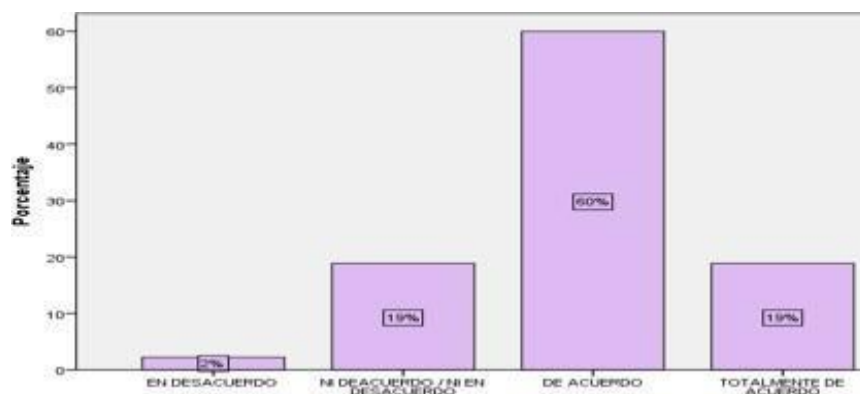
¿Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N° 32.

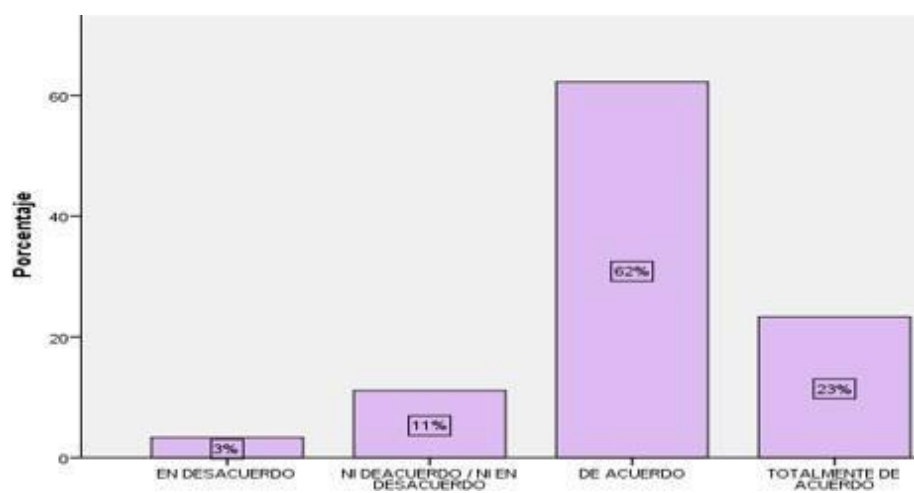
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?



Fuente: Elaboración Propia

### Ítem N°33

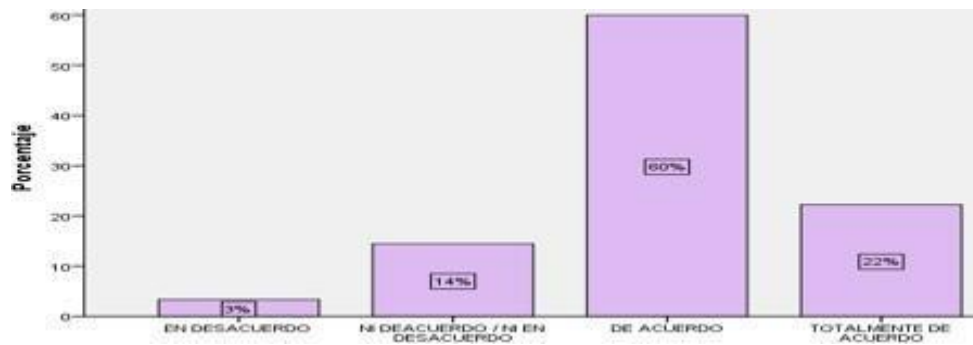
¿Se siente comprometido con su organización?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 34.

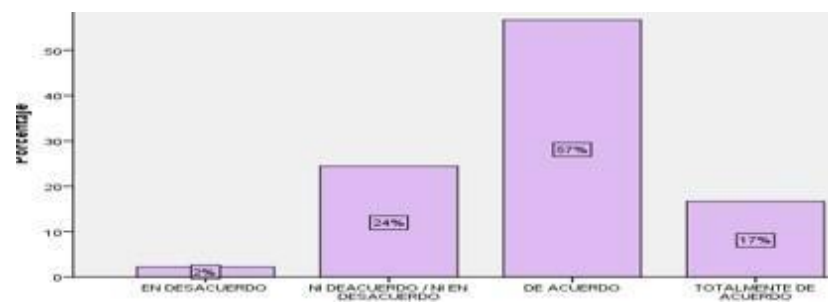
¿Siempre se les inculca a los colaboradores a ser empáticos con sus compañeros?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 35.

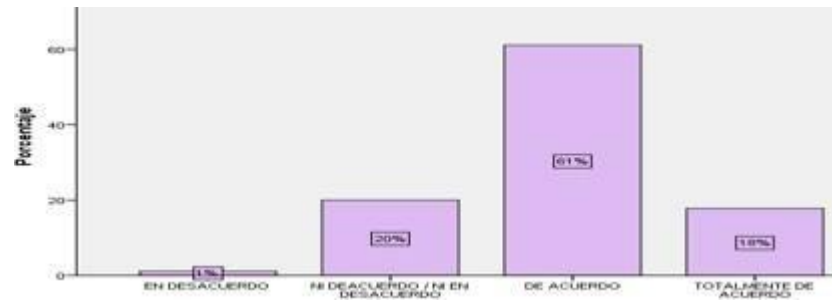
¿Cree usted que entre los colaboradores se respetan los objetos personales?



Fuente: Elaboración Propia

Ítem N° 36.

¿Las sugerencias que le brinda un jefe siempre es con respeto?



Fuente: Elaboración Propia