



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

Análisis del Clima Organizacional de los Colaboradores del Hotel Habitat  
en el distrito de Miraflores en el año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTORA

Jaquelin Dionisia Asto Quispe

ASESOR

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2017

## PÁGINA DEL JURADO



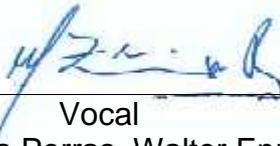
Presidente

Mg. Asencio Reyes Luz Irene



Secretario

Mg. Calle Ruiz Samanta Hild



Vocal

Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique

## **DEDICATORIA**

A mi familia y a mis asesores que siempre me guiaron a ser mejor persona e impulsarme a cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme una familia maravillosa y a mi madre, Reynalda Quispe Fernández Gracias por su amor, comprensión, paciencia, su apoyo incondicional y por estar en los gratos momentos y en aquellos donde estaba a punto de rendirme.

A mis profesores por sus constantes asesorías que me ayudaron a construir la presente tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaquelin Dionisia Asto Quispe , con DNI N°48039689, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Mayo de 2017



Jaquelin Dionisia Asto Quispe

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis del Clima Organizacional en los colaboradores del Hotel Hábitat en el Distrito de Miraflores en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora.

## Índice

<b>I. Introducción</b>	
1.1. Problema de investigación .....	13
1.2. Objetivos .....	26
<b>II. Método</b> .....	27
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variable, operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
<b>III. Resultado</b> .....	34
<b>IV. Discusión</b> .....	40
<b>V. Conclusiones</b> .....	44
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	45
<b>VII. Referencias</b> .....	46
Anexo A. cuestionario.....	50
Anexo B. matriz de consistencia.....	52
Anexo C. ficha de validación de datos.....	54

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Operacionalización de las variables clima organizacional.....	28
Tabla 2. Opinión de expertos.....	30
Tabla 3. Validez de contenido .....	31
Tabla 4. Análisis de fiabilidad.....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia estadística de la variable clima organizacional.....	35
Figura 2. Frecuencia estadística de la dimensión ambiente físico.....	36
Figura 3. Frecuencia estadística de la dimensión ambiente estructurado.....	37
Figura 4. Frecuencia estadística de la dimensión ambiente social.....	38
Figura 5. Frecuencia estadística de la dimensión ambiente personal.....	39
Figura 6. Frecuencia estadística de la dimensión comportamiento organizacional.....	40

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el estado actual del clima organizacional de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017, por lo cual la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo porque se trabaja sobre hechos reales que se describen, registra, analiza y posteriormente se interpreta el comportamiento del sujeto de estudio. Con respecto a las dimensiones de estudio, se desglosaron cinco dimensiones que posteriormente fueron usadas para la formulación de los objetivos específicos: ambiente físico, ambiente estructurado, ambiente social, ambiente personal y comportamiento organizacional. Los cuales se tomaron en consideración por la definición que Pintado, de otra forma el diseño de investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, el número de encuestados estuvo conformada por 27 colaboradores que trabajan en el establecimiento de hospedaje, el instrumento utilizados fue el cuestionario el cual fue validados por el juicio de expertos y procesado por el software SPSS versión 22 por el cual se obtuvo la prueba de fiabilidad con el alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos de esta investigación arrojaron que los colaboradores se sienten satisfechos con el clima organizacional que reciben de la empresa donde laboran, pero también se identificó deficiencias en cuanto a la capacitación e innovación y motivación al personal.

Palabras claves: colaboradores, clima organizacional, motivación.

## **Abstract**

The present investigation had as objective to determine the current state of the organizational climate of the collaborators of the Hotel Habitat in the district of Miraflores in the year 2017, for which the research was applied type, descriptive level because it works on real facts that are described, Records, analyzes and subsequently interprets the behavior of the study subject. With respect to the study dimensions, five dimensions were subsequently broken down that were later used to formulate the specific objectives: physical environment, structured environment, social environment, personal environment and organizational behavior. Those that were taken into consideration by the definition that Pintado, otherwise the research design was non-experimental and cross-sectional, the number of respondents was made up of 27 collaborators who work in the lodging establishment, the instrument used was The questionnaire was validated by expert judgment and processed by SPSS software version 22 for which the reliability test was obtained with Cronbach's alpha. The results obtained from this research showed that employees are satisfied with the organizational climate they receive from the company where they work, but also identified deficiencies in training and innovation and motivation to the staff.

Key words: collaborators, organizational climate, motivation.

## I. Introducción

Hoy en día en el Perú existe una gran variedad de empresas turística y hotelera que aportan al crecimiento del sector económico y turístico de nuestro país, por consiguiente también se debe tener un personal calificado que cumpla con los objetivos que la empresas tiene para el futuro por consiguiente se debe tener en cuenta en qué condiciones de trabajo se encuentran laborando dichos colaboradores, si el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven es confortable para ellos y de esta manera se puedan obtener resultados favorables para la organización en la cual trabajan. Por tal sentido es de vital importancia la implementación del clima organizacional en las empresas, como también se puede definir como el entorno en la cual se desenvuelven los colaboradores en una organización en relación con el individuo (Bordas, 2016).

En el ámbito internacional en República Dominicana, el Resort Catalonia Gran Dominicus es una de las mejores empresas hoteleras reconocidas por el Great Place to Work® institute Centroamérica y Caribe que es una organización que estudia y reconoce a los excelentes lugares de trabajo en todo el mundo y a su vez ejecuta una lista de las mejores empresas para trabajar. El tener un buen ambiente laboral el cual es propicio para el adecuado desarrollo individual y al trabajo en equipo que permite la dinámica de trabajo y la misión se torna más segura. Las personas más beneficiados son los clientes ya que se llevan un mejor trato y un mejor servicio por parte los colaboradores, las empresas logran convertir en un lugar mejor de trabajo si logran obtener tres factores importantes: confianza, compromiso y colaboración es son algunos de los secretos para forjar buenos colaboradores. Dijo Jordi Batista director de recursos humanos de catalonia Hoteles & Resorts (Periódico RRHHdigital, 2017).

Mientras en el ámbito nacional la retención de colaboradores en el Perú es un tema alarmante ya que casi el treinta por ciento de las empresas suele perder a sus colaboradores anualmente, estos suele suceder por diferentes factores como: el atascamiento de puesto en el área que se desempeñaba a causa de la empresas no le deja desarrollarse profesionalmente a sus empleado y solo lo mantienen en un solo puesto de trabajo para lo que él decide buscar nuevos puesto de trabajo en otra empresas que le permitan crecer y desenvolverse; otro

factor determinantes puede ser el mal clima laboral, cuando el colaborador no se siente a gusto en la atmósfera laboral y lo único que percibe es hostigamiento, falta de comunicación, presión, conflictos en las áreas, falta de motivación y reconocimiento de logros estos suelen ser algunos de los factores que desfavorecen al colaborador a ejercer bien su trabajo, por lo que se debe tomar la decisión de modificar el ambiente laboral en el cual se está trabajando y .crear planes que ayuden al colaborador a integrarse mejor con el equipo de trabajo pueda percibir mejor la meta propuesta (Diario gestión del Perú,2017).

Por otro lado a nivel local, el Hotel Habitat está localizado en el distrito de Miraflores a 200 metros del parque Kennedy, cuenta con una infraestructura moderna y con un total de 60 habitaciones, es una empresa que se encuentra dirigida al sector hotelero como muchas otras que se encuentran en el mercado hotelero, es por esto que es necesario crear algo que nos diferencie de los demás, por consiguiente las empresas comienzan a reclutar a un personal calificado que se encargue de brindar los servicios necesarios para la comodidad de los clientes que en este caso vendría a ser los huéspedes que se alojan en este hotel.

Del mismo modo se hace cada vez más frecuente que las empresas busquen contar con colaboradores que tengan la preparación adecuada para cumplir con las rigurosas exigencias del entorno empresarial a la cual son expuestos, como así también se identifiquen, se comprometan y sean colaboradores permanentes en busca de nuevas metas e ideales con las cuales compartir con la organización para la cual trabajan.

Por ello es conveniente realizar una investigación a los colaboradores de la organización con el fin de analizar la manera en la cual se desarrolla el ambiente laboral y el desarrollo profesional de los empleados en la empresa de modo que ayude a crecer profesionalmente al colaborador.

Por este motivo se presenta este trabajo de investigación, el cual consistirá en analizar el clima organizacional de los colaboradores en el hotel Habitat en el distrito de Miraflores, el cual puede contribuir a futuras propuestas enfocadas al desarrollo del buen clima organizacional de la empresa.

A nivel internacional se mencionan los siguientes trabajos de investigación:

Los modelos actuales en campo organizacional sostienen que este trabajo de investigación requiere de una base en la que consiste la aportación de trabajos previos que analicen y expliquen el variable expuesta que servirán para profundizar la investigación planteada que a su vez aportaran información adicional en el clima laboral, por ello se tiene Moran (2016), con su investigación titulada *“Clima organizacional para el personal de un Hotel ubicado en Santa Cruz Rio hondo del departamento de Zacapa”* en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala para optar el título de licenciado. El presente trabajo pretendió conocer los pensamientos de los colaboradores de la compañía y su entorno organizacional para lo que se propuso como objetivo conocer la percepción del clima organizacional del personal de un hotel en San Cruz rio hondo del departamento de Zacapa y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente. El tipo de estudio que se utilizó es el descriptivo, la muestra está compuesta de hombre y mujeres de 19 a 68 años de edad siendo así un total de 21 personas que trabajan en hotel.

El instrumento utilizado para la investigación fue la encuesta, llegando a la conclusión que la percepción del clima organizacional del personal que trabaja en el hotel fue favorable, dado a que la opinión que se obtuvo de los colaboradores sobre cada uno de los indicadores que posteriormente fueron promediados entre sí, el cual se obtuvieron resultados favorable al enunciado: si se sienten satisfechos con su puesto de trabajo y si cubren con sus necesidades básicas a lo que ellos atinaron a dar como respuesta positivamente, sin embargo cuenta algunos puntos desfavorables como la desmotivación y el reconocimiento por sus logros a esto se suma la falta de comunicación de modo que a veces lo que se quiere decir no siempre es la precisa o dicho de otro modo no se llega a entender del todo. En definitiva son puntos que se deben mejorar y remediar para que el grupo de colabores pueda trabajar en equipo y se apoyen unos con otros.

Así mismo, Barreto y Sierra (2010), en su investigación titulada *“Análisis del Clima Organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernán Álvarez”* en la universidad de Cartagena, esta investigación tiene como propósito proponer acciones de mejora en el clima organizacional en empresas del sector hotelero en la ciudad de Cartagena por

ello el objetivo principal de la investigación es el análisis del clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basados en el modelo de Hernán Álvarez, el tipo de estudio realizado fue el descriptivo y la muestra de la población tomada fue de cuatro hoteles que se encuentran ubicados en la ciudad de Cartagena los cuales son: hotel Cartagena plaza, hotel dorado, hotel Charlotte, hotel Cartagena millennium además también se aplicara a los jefes de RRHH de cada organización y la recolección de datos utilizada fue la de la encuesta.

Los autores llegaron a la conclusión, que existe tres factores que afectan el clima organizacional en las cuatro empresas del sector turístico la cual tuvo como resultado medianamente gratificante una escala de cero a diez estas son la percepción de los trabajadores, carácter intrapersonal, carácter físico. Lo que significa que las empresas encontraron oportunidades de mejoramiento en cuanto a clima organizacional que se maneja dentro de cada organización de esta manera se implementara programas que ayuden al trabajador a tener más conocimientos relacionados con su lugar de trabajo.

Por otro lado, Aguilar (2016), en su trabajo de investigación titulada *“Trabajo en equipo y Clima organizacional”* (estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango) en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala para optar el título de licenciado tiene como finalidad de fomentar el valor de trabajo en equipo con los colaboradores y el involucramiento del jefe, por ello el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, el tipo de estudio realizado fue el descriptivo y la muestra de estudio es de 30 persona que trabajan en el hotel del campo de Quetzaltenango de 18 a 40 años de ambos géneros y el instrumento utilizado para la investigación fue el de la encuesta. A la conclusión llegada fue que si existe relación entre el trabajo en equipo y la organización ya que los elementos que vinculan en esta relación es la comunicación, la confianza, la satisfacción laboral, el grado de cohesión con el grupo de trabajo y la calidad de liderazgo.

De otro modo, Elia (2016), en su tesis *“Estudio de Clima Organizacional de una empresa turística en la Ciudad de Tela, Honduras”* en la escuela agrícola

panamericana zamorano, Honduras. Este trabajo de investigación tiene como finalidad realizar un estudio del clima organizacional en la empresa turística de tela, departamento de Atlántida y su objetivo principal de este estudio es determinar el clima laboral de los diferentes departamentos dentro de la empresa, el tipo de estudio realizado fue el descriptivo y la muestra de estudio es la empresa turística de la ciudad de tela que cuenta con un total de 160 colaboradores que entre ellos son 100 mujeres y 60 hombre, el instrumento de recolección de datos de este estudio fue el de la encuesta.

Por último se llegó a la conclusión de que el departamento que muestra más debilidad es el de la cocina y es en que se debe priorizar su mejora en cuanto a los factores de calidad, responsabilidad, transversalidad, reconocimiento y apoyo para lo cual se creó un plan de acción que se realizara semestralmente y luego se evaluara la generar un cambio de mejora en el clima laboral y así pueda ayudar a los demás departamentos y a su vez colaborar a la mejorar del ambiente laboral en el restaurante.

De igual manera, García y Neuman (2006), en su tesis de investigación *“Análisis de la Motivación como características integral del Clima Organizacional en el Hotel Luciano Junior, Maturín”* el trabajo de investigación se presentó en la Universidad de Oriente – Venezuela, para optar el título de licenciado esta investigación tiene como finalidad analizar la motivación como característica integral del clima organizacional en el hotel Luciano junior, C.A. El tipo de estudio es descriptivo, la muestra de estudio son los empleados del hotel Luciano C.A y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta. A la conclusión llegada fue que el clima organizacional en la empresa es favorable debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con ambiente de trabajo en el que se encuentran y están complacidos con los trabajos que se realiza en la empresa, además se puede deducir que los colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración percibida.

De otro modo se tiene a Gallegos y Ramón (2016), el cual tuvo como título de investigación *“análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de cuenca, 2015”* en la universidad de cuenca facultad de ciencias de la

hospitalidad carrera de hotelería, el cual tuvo como objetivo la satisfacción laboral y características principales del clima organizacional, el tipo de estudio fue descriptivo y la muestra fue aplicada en dos hoteles Yanuncay y Mansión Alcázar, el instrumento utilizado fue la encuesta y la conclusión principal fue que la Satisfacción laboral se encuentra bien en el trabajo, además se mostró un buen trato hacia los empleados del hotel y respeto, puntualidad, compañerismo todo esto forman parte de la satisfacción laboral y a su vez conlleva a un buen clima organizacional.

Por otro lado, a nivel nacional los trabajos de investigación hallados como referencia para la presente investigación son:

Por otra parte se tiene a Pio (2016), en su proyecto de investigación titulado “Clima Organizacional y Satisfacción del Cliente en empresa hotelera de la ciudad de Iquitos” en la universidad peruana del oriente, cuyo objetivo principal fue determinar la relación directa entre clima organizacional y la satisfacción del cliente, en las empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos, el tipo de estudio fue descriptivo y la muestra de estudio fue cinco hoteles de la región, el instrumento utilizado fue la encuesta, el autor llegó a la conclusión de que la variable clima organizacional y satisfacción del cliente si guarda relación ya que si no se tiene un buen clima organizacional en la empresa para la cual se trabaja no se podrá brindar un buen servicio de calidad y a consecuencia de ello no se podrá obtener satisfacción del cliente , por lo que las empresas deben seguir incentivando el trabajo en equipo y brindar el mejor servicio a los cliente que frecuentan dichos hoteles.

Así como también, se tiene a Marjory y Facho (2013), con su título de investigación “*Clima Organizacional de las agencias de viaje minoritas en los distritos de los Olivos y San Martín de Porres*”, para obtener el título de licenciado en la Universidad Cesar vallejo, el objetivo de este proyecto de investigación fue de determinar los factores que ayuden la mejora del clima organizacional, asimismo los factores que perjudiquen a las agencias de viaje minoritas del distrito de los olivos y san Martín de Porres. Se tomó como muestra a los colaboradores de estas agencias de viaje de estos distritos la cual tuvo como resultado que la autonomía toma de decisiones y las relaciones interpersonales

contribuyen con lo mejor del clima organizacional. Sin embargo la no motivación, la remuneración y la insatisfacción de los colaboradores son factores que perjudican al clima organizacional

Así también, tenemos a Rodríguez (2010), en su investigación de estudio *“El Clima Organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas C.A”* para optar el grado de maestría en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo de esta investigación fue el estudio del clima organizacional de la empresas JMC comunicaciones integradas, a partir de la percepción de sus colaboradores, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas que existen en esta empresa. La muestra estuvo conformada por los 67 colaboradores de esta empresa para lo cual se realizó una breve encuesta basado en la escala de Likert, por lo que se llegó a la conclusión principal que el clima organizacional de la empresa es positivo, y que los colaboradores reflejan un alto compromiso con la empresa, por ello se diseñó algunos estrategias para fortalecer el clima organizacional de su centro laboral.

Por otro lado, tenemos a Pelaes (2010), con su título de investigación la *“Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos”*. Para obtener el grado de doctorado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Por lo que su objetivo principal de esta investigación fue la determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de sus clientes por lo que su muestra de estudio estuvo conformada por 200 trabajadores de la empresa telefónica del Perú y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta por consiguiente el autor llegó a la conclusión que la retribución que la empresa tiene a sus trabajadores mejora la satisfacción del cliente debido a que ellos reflejan el buen trato hacia ellos y brindan una mejor calidad de servicio.

Además Rodríguez (2014), en su investigación que tuvo como título *“Calidad de Servicio y Clima Organizacional de las agencias de viaje Perú Expedición E.I.R.L Miraflores 2014”*. Para obtener el título de licenciado en la Universidad Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre calidad de servicio y clima organizacional en la agencia de viaje Perú expedición E.I.R.L Miraflores 2014 el tipo de muestra fue el descriptivo

por lo que la población estuvo conformada 250 clientes en el mes de mayo debido a que se obtuvo mayor ventas durante ese mes y la muestra estuvo compuesta por 152 personas por lo que aplico la fórmula de la población finita, la técnica de recolección de datos fue el cuestionario y el instrumento la encuesta. La conclusión llegada por el autor fue que si existe relación en las dos variables y ambos obtuvieron pésimos resultados lo que significa que los colaboradores no ofrecen un buen servicio de calidad y la relación entre compañeros de trabajo no se efectúa adecuadamente.

Como también, tenemos a Ramírez (2014), en su investigación titulada *“Calidad de Servicio y Clima Organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica- lima 2014”*. Cuyo objetivo principal fue el de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el clima organizacional en el club turístico campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú Chosica – lima 2014, el tipo de investigación usada fue descriptivo la muestra fueron los visitantes del club turístico campestre Ricardo Palma siendo un total de 234 visitantes del club turístico campestre Ricardo Palma de Chosica siendo un total de 234 visitantes encuestados, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. El autor llego a la conclusión de que si existe relación entre las variables y también se manifestó que los visitantes mencionaron que una buena calidad de servicio se basa en una buena infraestructura, amabilidad, buen trato, respeto, saber escuchar, limpieza, información del servicio que se brindara, la rápida solución a sus problemas. Acotaron que el personal se encuentra en perfecto estado presentable y las tarifas de cobro son respetadas por el personal.

En poder entender un poco más sobre la variable ya dicha tomaremos alguna referencia de investigaciones pasadas como:

Chiavenato (1992) propone que “El clima organizacional es el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica y característica que existe en cada organización” .Esto quiere decir que el clima organizacional interno está basado en el ambiente que rodea al colaborador y sus características principales son las emociones y motivación que él tiene hacia su lugar de trabajo.

Asimismo Anzola (2003) opina que “el clima organizacional está referido a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que la persona tiene hacia su organización además influyen en la conducta de todos los colaboradores lo cual genera una diferencia de una a otra organización”.

De otro modo Seisdedos, (1996) se denomina “clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos”.

Dicho de otra manera Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el “ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros”.

De igual manera Rodríguez, (1999) expresa que el “clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.

Al igual que Dessler, (1979) plantea que “no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales

como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Por su lado Tagiuri y Litwin (1968) definen el clima organizacional como la calidad relativamente duradera de una organización que es experimentada por los empleados y esto influye en su comportamiento como también en los valores que llevan consigo.

Por forma similar Michela and Burke (2000), definieron el clima organizacional como el involucramiento de las percepciones y experiencias de las personas en el lugar de trabajo en términos de calidez, confianza, dinamismo, ambigüedad y otras dimensiones afectadas (p, 234).

De igual manera Pintado (2011) define el concepto de clima organizacional como:

La percepción directa o indirecta que tienen los agentes que conforman la institución con relación al conjunto de propiedades del entorno laboral traducido en determinados comportamientos que tienen consecuencias sobre la organización en cuanto que condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional (p,310).

El clima organizacional está enfocado en entender el ambiente interno de la persona e interpretar sus acciones de acuerdo al ambiente en el que está expuesto. Por ello se desenvuelven los factores como ambiente físico, ambiente estructurado, ambiente social, ambiente personal, comportamiento organizacional. Para lo cual posteriormente se va a señalar en dimensiones.

- Ambiente físico: es el espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, materiales, medios, etc.
- Ambiente estructurado: tamaño de las organizaciones, estructuras formales estilo de dirección, etc.
- Ambiente social: compañerismo, conflictos interpersonales, o entre departamentos, comunicación, etc.
- Ambiente personal: aptitudes, actitudes, motivación, expectativas, etc.

- Comportamiento organizacional: está basado en la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.

Todas estas dimensiones configuran el clima organizacional mediante la percepción que ellas tienen hacia los miembros de la misma.

Los Factores del clima organizacional; son los que hacen posible identificar factores que explique cómo el individuo percibe su ambiente laboral entre los cuales son

Los factores de parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional

El factor de posición jerárquica que el individuo ocupe dentro de la organización así como el salario que percibe

Los factores personales tales como la personalidad, las actividades y el nivel de satisfacción

El factor de percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores, así como la comunidad respecto del clima laboral

Dicho de otro modo podemos contar son los Componentes del clima organizacional

- Comportamiento: podemos encontrar aspectos individuales (actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores, aprendizaje), grupos e inter grupos (estructura, procesos, cohesión, normas y papeles), motivación (motivos, necesidades, esfuerzos, resultados), liderazgo (poder, políticas, influencias, estilos)
- Estructura: nos referimos a la organización y dentro de ello encontramos a macrodimensión, microdimencion.
- Procesos: en la parte organizacional se evalúa el rendimiento, el sistema de remuneración, incentivos y compensaciones, comunicación, toma de decisiones.

El clima organizacional también se puede distinguir por tipos, en tal caso se citó la definición de Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que

persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador  
En este clima la comunicación solo fluye en un solo sentido, el cual consiste en que el jefe de la organización toma la mayor parte de las decisiones y solo se encarga dar órdenes e instrucciones a sus colaboradores y los empleados solo atinan a seguirlas por lo que el ambiente resulta ser muy tenso y sofocantes para algunos de ellos, además de vivir en un entorno de miedo, sanciones y amenazas.
- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista  
Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo  
La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo  
La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma

lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **1.1 Problema de investigación**

#### **Problema General:**

¿Cómo se encuentra el clima organizacional de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

#### **Problemas específicos:**

¿Cómo se encuentra en ambiente físico de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

¿Cómo se encuentra el ambiente estructurado de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

¿Cómo se encuentra el ambiente social de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

¿Cómo se encuentra el ambiente personal de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

¿Cómo se encuentra el comportamiento organizacional de los colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores, 2017?

### **Justificación del estudio**

El reconocimiento del talento humano representa de vital importancia para la empresa hotelera y el adecuado funcionamiento del clima organizacional ya que contribuyo al mejoramiento de las debilidades en oportunidad y fortalezas a fin de obtener un grupo de trabajo unido e identificado con la empresa, de forma que este trabajo tuvo como finalidad de exponer en qué condiciones de trabajo se encontraban los colaboradores que trabajan el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

Se justifica teóricamente debido a que la investigación se centró en la teoría que brinda Pintado. E (2011) en su libro presentado comportamiento organizacional: gerenciacion y liderazgo conductivo del talento humano donde presenta la variable clima organizacional, de esta manera se buscó contrastar la teoría con la realidad actual que presenta el hotel hábitat, identificando y describiendo el ambiente físico, ambiente estructurado, ambiente social, ambiente personal y el comportamiento organizacional de los colaboradores que trabajan en dicha empresa.

La justificación práctica de esta investigación contribuyo a proyectos futuros como planes de mejores que ayuden a la organización a fortalecer el trabajo en equipo y al desarrollo de buen clima organizacional, para brindar una mejor atención a los huéspedes y dar mejores resultados a la empresa.

La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptivo por esto se utilizó como instrumento de medición el cuestionario cuya técnica fue la encuesta, que fueron aplicados a los colaboradores que trabajan en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores.

## **1.2 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar en qué estado se encuentra el clima organizacional de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

### **Objetivos específicos**

Identificar el ambiente físico de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

Identificar el ambiente estructurado de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

Identificar el ambiente social de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

Identificar el ambiente personal de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.

Identificar el comportamiento organizacional de los colaboradores en el Hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.



## **II. Método**

### **2.1 Diseño de investigación**

La investigación aplicada se define Según Sabino. C (1994) “como un conocimiento que permite obtener los insumos necesario para luego procesarlos a la acción”. Esto quiere que las teorías se aplicaran en base a los objetivos de una realidad.

El diseño de investigación empleado será No experimental, según Hernández (2010), señalan “es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (p.149) y de corte transversal ya que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.151).

Del mismo modo la investigación es de nivel descriptiva ya que se trabaja sobre hechos reales que se describen, registra, analiza y posteriormente se interpreta, Tamayo (2013).

### **2.2 Variable, operacionalización.**

La variable de estudio en la presente investigación es el clima organizacional que tiene como dimensiones el ambiente físico, ambiente estructurado, ambiente social, ambiente personal y el comportamiento organizacional que van a ser operacionalizadas.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Rango
Clima organizacional	Según Pintado (2011) La percepción directa o indirecta que tienen los agente que conforman la institución con relación al conjunto de propiedades del entorno laboral traducido en determinados comportamientos que tienen consecuencias sobre la organización en cuanto que condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.	La variable clima organizacional tiene como dimensiones: ambiente físico, ambiente social, ambiente personal, comportamiento organizacional, la Cual se evaluara a través de las encuestas que fueron validadas por los expertos en el tema y se procederá a utilizar el programa SPSS, el cual nos facilitará en la elaboración de la conclusión, recomendación y discusión del trabajo	<p>Ambiente físico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios físico</li> <li>• Condiciones de ruido</li> <li>• Contaminación</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Maquinas</li> <li>• Materiales</li> <li>• Medios</li> </ul> <p>Ambiente estructurado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de las organizaciones</li> <li>• Estructuras formales</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Relaciones intrapersonales</li> <li>• Consejos y aportaciones</li> </ul> <p>Ambiente social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de direccione</li> <li>• Compañerismo</li> <li>• Conflictos internos</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Tipos de comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacitación</li> </ul> <p>Ambiente personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitudes</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Motivaciones</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Equidad e genero</li> <li>• Oportunidades de desenvolvimiento</li> </ul> <p>Comportamiento organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Ausentismo</li> <li>• Rotación</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Estrés</li> </ul>	Ordinal tipo Likert 5= Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3=Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Totalment e en desacuerdo	1= Bajo 2=Regular 3= Alto

**Nota:** Tomado de *Manual de Proyecto de investigación, por la Universidad César Vallejo, 2016.Lima, Perú: Universidad César Vallejo*

## **2.3 Población y muestra**

La población de estudio de esta investigación estuvo conformada por 27 colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores.- Lima. Se tomó en cuenta a las personas de ambos sexos y mayores de 18 años que laboran en el centro laboral

Como la población es pequeña y se conoce el total de la población que estuvo conformada por 27 colaboradores del Hotel Habitat en el distrito de Miraflores 2017, por lo tanto la muestra es el censo.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas recolectoras de datos**

#### **La encuesta**

Esta técnica tiene la ventaja de ser aplicada masivamente y no requiere de personal especializado, manteniendo inalterable la información; siendo, el método de evaluación sumaria o escala psicométrica de Likert utilizando cuestionarios con preguntas cerradas.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento utilizado es el cuestionario lo cual permitió la recopilación de datos cuantitativos sobre la variable de estudio “la oferta turística del turismo termal “y de cada una de sus dimensiones establecidas en la operalización de la variable.

El cuestionario se elaborara mediante la escala tipo Likert, que tendrá la categoría de respuesta: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

### **2.4.3 Validez del instrumento de medición**

La validez el instrumento se desarrollará a través del juicio de expertos es un formulario preparado por el área de investigación

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

Tabla 2

*Valoración porcentual de opinión de expertos*

Nº	Expertos	Institución	Valoración de la aplicabilidad
1.	MBA. López Uribe, Manuel	Universidad Cesar Vallejo	80%
2.	Mg. Enrique Gamarra Karina	Universidad Cesar Vallejo	80%
3.	Mg. Vigo Gálvez María	Universidad Cesar Vallejo	80%
4.	Mg. Zúñiga porras Walter	Universidad Cesar Vallejo	92%
5.	Dr. Sabino Muños	Universidad Cesar Vallejo	70%
Promedio			80%

**Nota:** informe de opinión de expertos de la UCV- 2017

En base al informe de opinión de los expertos del instrumento de investigación se tabularan los datos para cada uno de los validadores, y se obtendrá la sumatoria de criterios para luego aplicar la siguiente formula.

$$p = \frac{402}{50} = 80\%$$

Se aplicó la fórmula, el resultados obtenidos de los promedios del juicio de los expertos para la validez del instrumento es de un 80%, lo significa que el instrumento es excelente.

Tabla 3

*Validación porcentual por indicador*

VALIDADORES	López Uribe, Manuel	Enrique Gamarra Karina	Vigo Gálvez María	Zúñiga porras Walter	Sabino Muños	Promedio	
CRITERIOS	CLARIDAD	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	OBJETIVIDAD	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	PERTINENCIA	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	ACTUALIDAD	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	ORGANIZACIÓN	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	SUFICIENCIA	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	INTENCIONALIDAD	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	CONSISTENCIA	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	COHERENCIA	80%	80%	80%	92%	70%	80%
	METODOLOGIA	80%	80%	80%	92%	70%	80%

Se aplicó un total de diez criterios los cuales son claridad, objetividad, pertinencia, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología obteniendo como resultado un promedio de 80% lo que significa que el instrumento es excelente

#### **2.4.4 Confiabilidad del instrumento**

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 hará con el programa estadístico SPSS

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	31

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos fiables de la encuesta, el alfa de cronbach dio como resultado 0,933 lo que significa que el instrumento tiene una fiabilidad alta.

El método utilizado es mediante la varianza de los items, cuya formula es la

siguiente: 
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V} \right]$$

En donde:

$\alpha$  = Alfa de cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

### 2.5 Métodos de análisis de datos

La consistenciación: La utilización de esta técnica nos permitió omitir aquellos datos incensarios o falsos que proporcionados por algunos encuestados.

La clasificación de la información: Es una etapa básica de datos. Se efectuó con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables.

La tabulación de datos: La tabulación manual se efectuó agrupando en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de Programas estadísticos como el SPSS versión 22.

## **2.6. Aspectos éticos**

Mediante la realización de esta investigación no se incurrió el plagio para la cual se ha utilizado el programa de verificación turnitin, además se respetó las políticas públicas del lugar donde se realizó la encuesta y al mismo tiempo se les informó previamente del procedimiento a los actores intervenidos que se resguardando su identidad en el anonimato

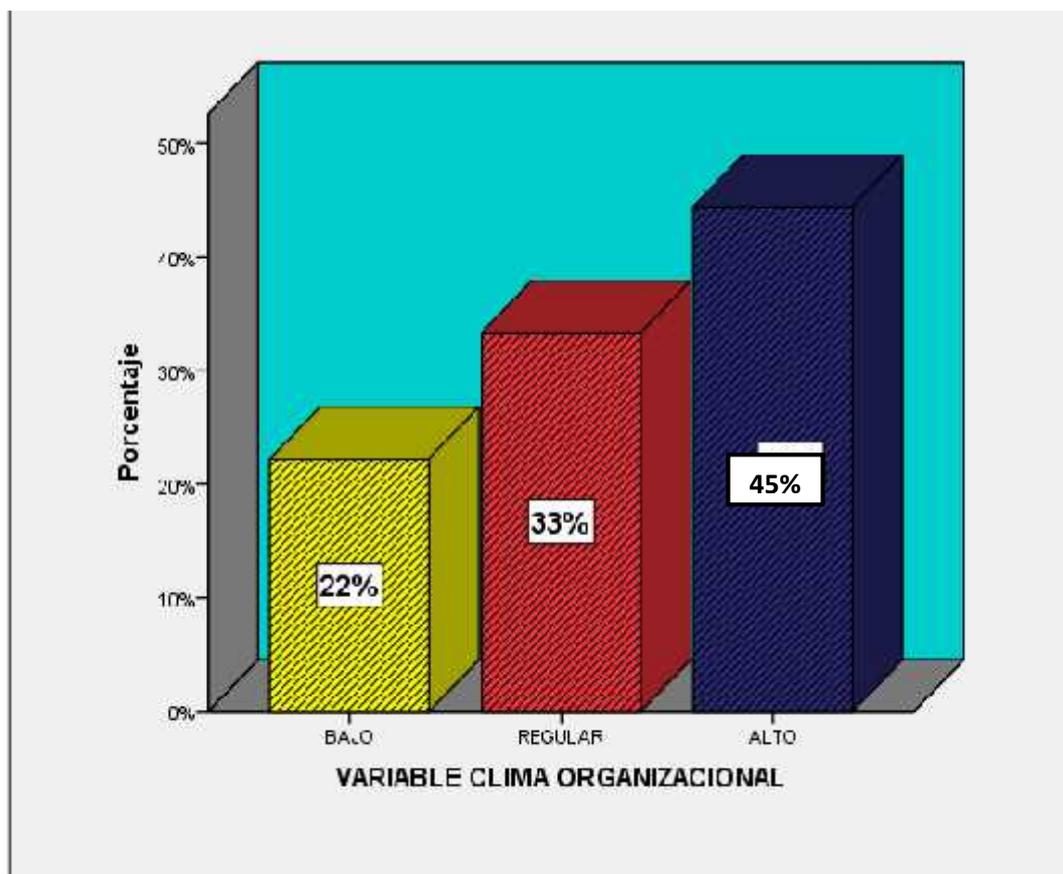
### III. Resultados

#### 3.1 Parámetros estadísticos de los resultados

##### 3.1.1 Parámetros estadísticos de la variable clima organizacional

Figura 1

*Frecuencia estadística de la variable clima organizacional*



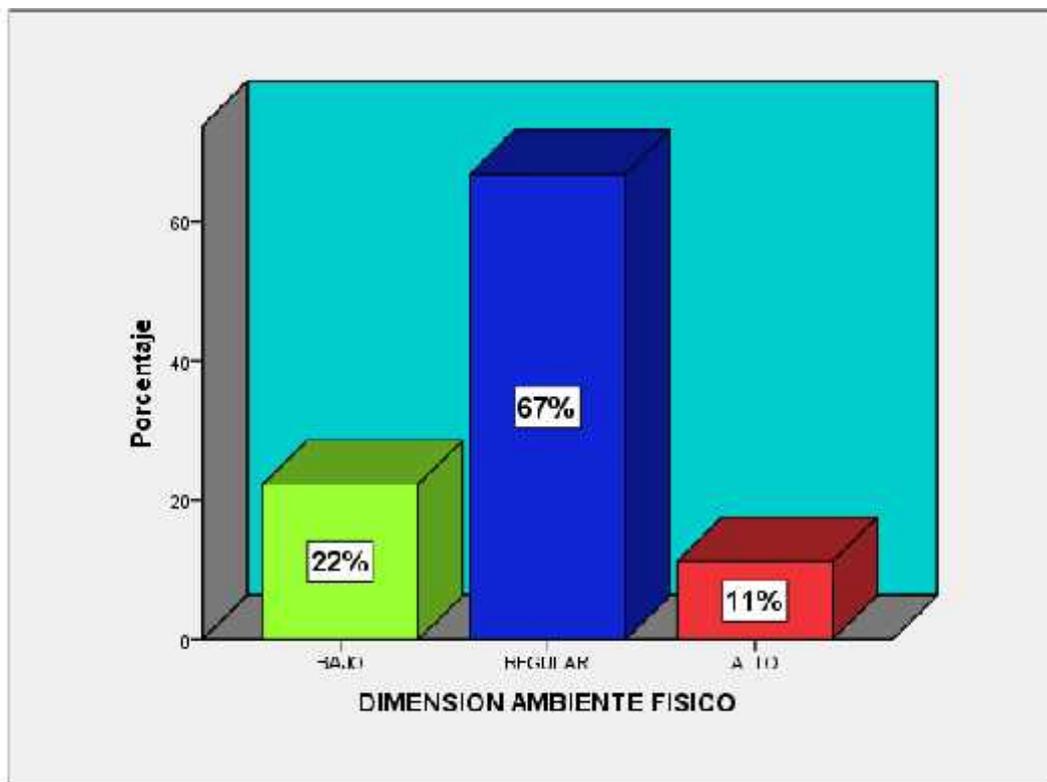
Como se muestra en la figura el total de los resultados, el 22% de los encuestados representa un nivel bajo de la variable clima organizacional mientras que el 33% de colaboradores muestra un nivel regular en la variable y el 45% de los colaboradores manifiesta un nivel alto de la variable clima organizacional.

### 3.1.2 parámetro estadístico de las dimensiones

#### I. Parámetro de estadístico de la dimensión ambiente físico

Figura 2

*Frecuencia estadística de la dimensión ambiente físico*

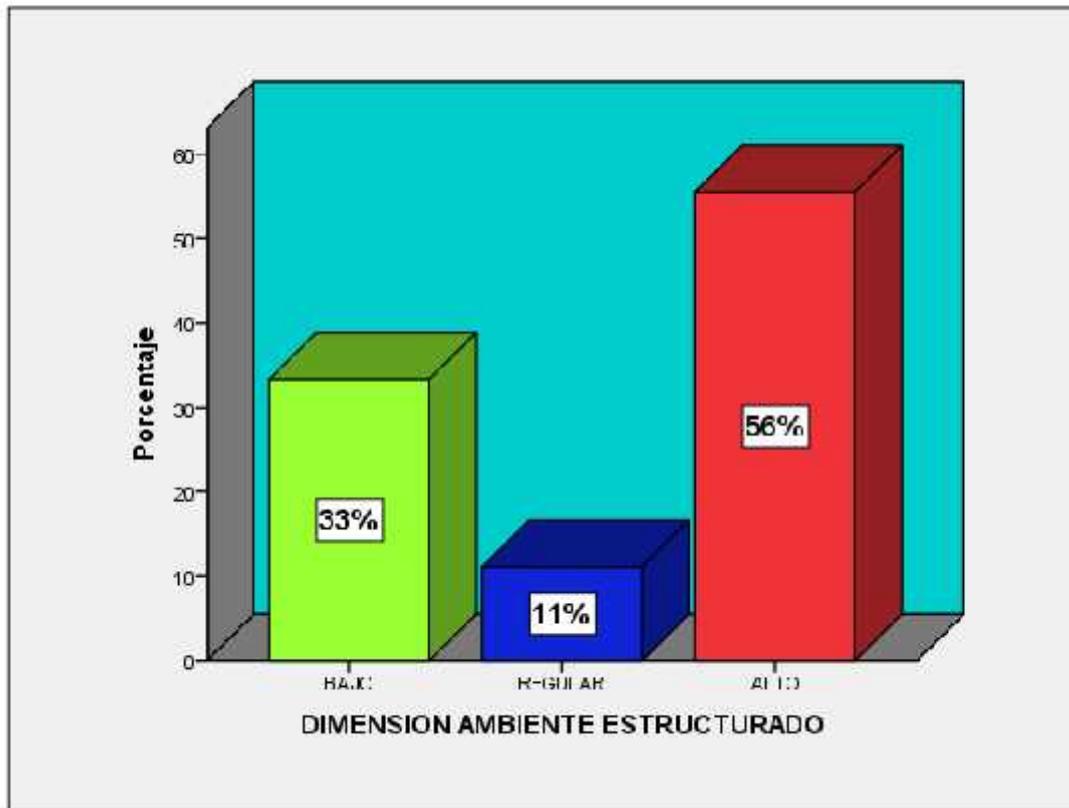


Como se observa en la figura el total de los resultados, el 22% de los encuestados presenta un nivel bajo en cuanto a la dimensión ambiente físico mientras un 67% de los colaboradores muestran un nivel regular la dimensión y un 11% de los colaboradores presenta un nivel alto del ambiente físico.

## II. Parámetro estadístico de la dimensión ambiente estructurado

**Figura 3**

*Frecuencia estadística de la dimensión ambiente estructurado*

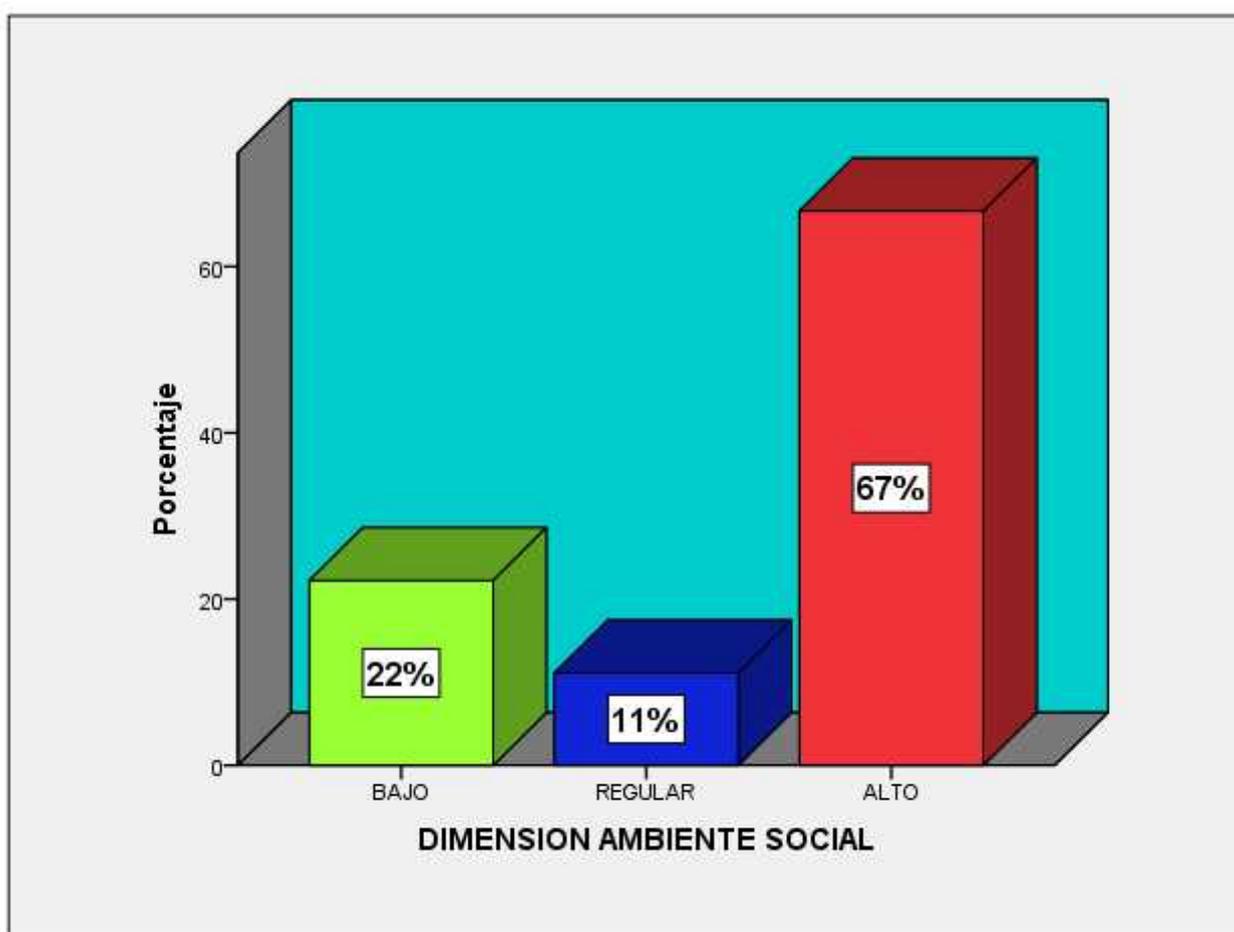


Como se observa en la figura el total de resultados, el 33% de los encuestados presenta un nivel bajo de la dimensión ambiente estructurado mientras un 11% de los colaboradores muestran un nivel regular y el 56% de los colaboradores manifiesta un nivel alto en la dimensión ambiente estructurado.

### III. Parámetro estadístico de la dimensión ambiente social

Figura 4

*Frecuencia estadística de la dimensión ambiente social*

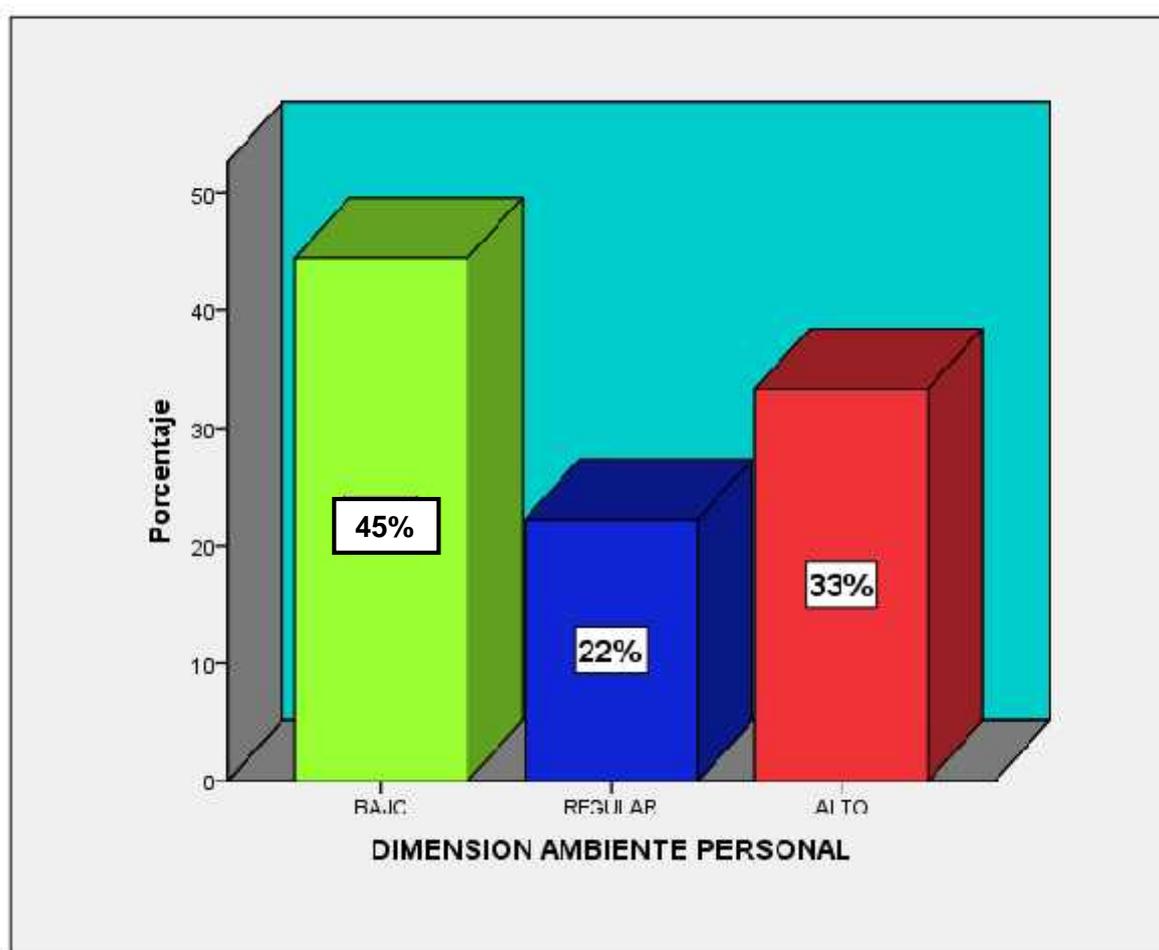


Como se muestra en la figura el total de resultados, el 22% de los encuestado presenta un nivel bajo de la dimensión ambiente social mientras un 11% de los colaboradores muestran un nivel regular y el 67% de los colaboradores manifiesta un nivel alto en la dimensión el ambiente social.

#### IV. Parámetro estadístico de la dimensión ambiente personal

Figura 5

*Frecuencia estadística de la dimensión ambiente personal*

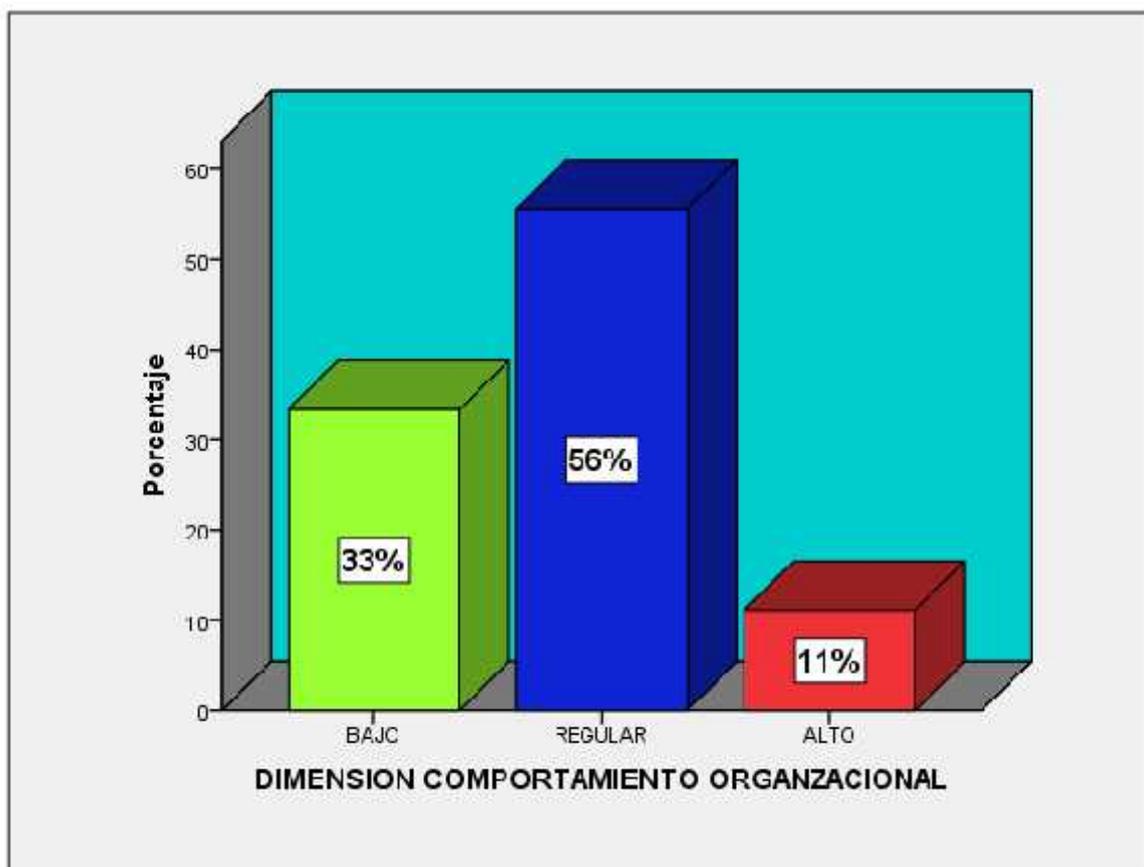


Como se muestra en la figura el total de resultado, el 45% de los encuestados presenta un nivel bajo de la dimensión ambiente personal mientras un 22% de los colaboradores muestran un nivel regular y el 33% de los colaboradores manifiesta un nivel alto de la variable ambiente personal.

**V. Parámetro estadístico de la dimensión comportamiento organizacional**

**Figura 6**

*Frecuencia estadística de la dimensión comportamiento organizacional*



Como se muestra en la figura el total de resultados, el 33% de los encuestados presenta un nivel bajo de la dimensión comportamiento organizacional mientras un 56% de los colaboradores muestran un nivel regular y el 11% de los colaboradores manifiesta un nivel alto de la dimensión comportamiento organizacional.

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar el estado actual del clima organizacional en los colaboradores que trabajan en el Hotel Habitat, este estudio permitirá conocer el entorno laboral y las percepciones de trabajo en el que se desarrollan los protagonistas.

En este estudio se pretendió examinar también como los trabajadores describen su ambiente de trabajo, basándose en el ambiente físico, ambiente estructurado, ambiente social, ambiente personal y comportamiento organizacional.

Sobre los resultados del análisis de diferencias y semejanzas de la investigación en conjunto con los antecedentes y teorías relacionadas al tema, se elaboró la discusión. En relación al objetivo general de la investigación los resultados indicaron que el 45% de los colaboradores manifestó que existe un buen clima organizacional en el hotel, pero el 22% de los colaboradores se expresa negativamente. Estos resultados son similares al de Ramírez (2014), en su investigación que tiene como título "Calidad de Servicio y Clima Organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica- lima 2014". La cual tiene como resultados favorables por lo que los colaboradores mantienen un buen clima organizacional, teniendo como base el respeto, la amabilidad, el trabajo en equipo y mantener una infraestructura laboral satisfactoria para la realización de sus deberes en su entorno laboral, es respaldado por Méndez (2006), se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional.

Por otro lado se alcanzó los resultados del primer objetivo específico donde se obtuvo que el 67% de los colaboradores indicaron que la dimensión ambiente físico se encuentra en estado regular para los colaboradores, esto nos da entender que falta implementar herramientas de trabajo que ayuden al personal a desempeñar bien su trabajo, aunque por otra parte un 22% de los colaboradores se sienten insatisfechos con las condiciones de ruido, el estado de las

instalaciones y los materiales de trabajo con los que cuenta el hotel. De otra manera se tiene a García y Neuman (2006), en su tesis de investigación que tiene como título Análisis de la motivación como características integral del clima organizacional en el hotel Luciano junior, C.A. la cual tiene resultados óptimos en la dimensión ambiente físico ya que los colaboradores se muestran satisfechos como la temperatura, el nivel de ruido, la iluminación, el mobiliario, y la infraestructura del hotel son adecuados para la realización de su trabajo, por lo que se inferir que los empleados se sienten cómodos con su ambiente laboral. La cual es respaldada por Rodríguez (1999), lo indica que el ambiente físico es la percepciones compartidas por los miembros de una organización.

En cuanto al segundo objetivo específico se obtuvo como resultados que el 56% de los colaboradores del hotel perciben la dimensión ambiente estructurado como buena debido a que el número de personas que se requiere para cumplir con el trabajo es el necesario, además la organización ayuda a los colaboradores a desarrollarse más como profesionales incentivando sus logros y promoviéndolos a una posición más alta, a diferencia de un 33% de los colaboradores que señala que la organización no ejecuta muy bien los planes de contingencia y que las reuniones que se realiza solo participan los mandos mayores por lo que no difunden bien los problemas expuestos a los demás colaboradores. Este resultado presenta semejanzas con las de Barreto y Sierra (2010), en su investigación titulada análisis del clima organizacional en empresas del sector turístico de la ciudad de Cartagena basada en el modelo de Hernán Álvarez.

Lo que tuvo como resultados gratificantes en cuanto ambiente estructurado de los colaboradores del hotel, debido a que la empresa incentiva a su personal para que desempeñe bien su trabajo, con la realización de reuniones con sus colaboradores para plantear soluciones a problemas a que hayan acontecido en los últimos días, esto se respalda por Davis (1991), que hace referencia al conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros

De otro modo los resultados del tercer objetivo específico muestran que un 67% de los colaboradores considera la dimensión ambiente social como buena, debido a que el compañerismo y el trabajo en equipo se encuentran presentes en todos los colaboradores y la comunicación fluye clara y concisa con sus compañeros, mientras que un 22% de colaboradores manifiesta que se debe mejorar los procedimientos de trabajo. Algo semejante se tiene a Morán (2016), en su tesis que lleva como título clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa, concluyo positivamente en los aspectos de satisfacción, relaciones y el trabajo en equipo con el personal del hotel.

Por otra parte se tiene los resultados del cuarto objetivo específico muestra que el 45% de los colaboradores considera la dimensión ambiente personal como mala ya que se perciben favoritismo por otros compañeros de trabajo y que su desempeño laboral no se encuentra en un 100% como ellos desean, por lo que se debería de crear reuniones de motivación hacia los colaboradores que se encuentren desmotivados, a diferencia de un 33% que si siente a gusto con sus logros alcanzados y las oportunidades que la empresa le facilita para ser promovidos en sus área de trabajo. De manera similar ocurre con Gallegos y Ramón (2016), en su título de investigación análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales en la ciudad de Cuenca. La cual obtuvo como resultados que el trabajo del personal que labora en el hotel es bueno, ya que los colaboradores desempeñan bien sus labores y se encuentran conformes con la actividad que realizan.

De otro modo los resultados del quinto y último objetivo específico identifico que un 56% de los colaboradores perciben la dimensión comportamiento organizacional como regular esto se debe a que si el hotel cuenta con curso de capacitación para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores lo cual solo sucede cada seis meses y solo se aplica en algunas áreas mas no lo es en todas, si se sienten comprometidos con la empresa, esto revela que la mayoría

de los colaboradores no se sienten comprometidos con la empresa y si es posible se pueden ir en cualquier momento , es también se ve reflejado a que solo un 11% de los colaboradores se sienten satisfechos con lo que la empresa les ofrece en general. A diferencia de Aguilar (2016), en su trabajo de investigación titulada trabajo en equipo y clima organizacional. El cual tuvo como resultados favorables en el grado de confianza que los colaboradores tengan sobre su líder y las capacitaciones constantes sobre la realización de su trabajo para el perfeccionamiento del mismo y la comunicación fluida de arriba hacia abajo.

Lo que significa que la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés se encuentran en un nivel intermedio o sea que los colaboradores aún no se sienten comprometidos con la empresa debida que esta aun no es alcanza con expectativas que empleador desea para su bienestar.

Por otro lado, la investigación conto con ciertas limitaciones para su elaboración, siendo esta los antecedentes ya que no hay muchos trabajos previos nacionales que estén enfocados en la hotelería. Ya el estudio del clima organizacional en el sector hotelero no es muy tocado.

## V. CONCLUSIONES

La presente tesis tuvo como objetivo de investigación determinar en qué estado se encuentra el clima organizacional de los colaboradores del Hotel Habitat del distrito de Miraflores, en el 2017.

Se determinó que el clima organizacional del Hotel Habitat es alta en un 45 % según los colaboradores, lo que significa que la empresa cuenta con un buen clima organizacional, por lo tanto los colaboradores se sienten identificados con su ambiente de trabajo de la organización, a esto se suma que el 33% señala que es regular.

También se pudo determinar que el ambiente físico de los colaboradores se encuentra en un estado regular a un 67% lo que significa que los colaboradores de la organización no sienten muy satisfechos con su ambiente laboral y que tiene algunas deficiencias, por lo que se cabe recalcar que se deben implantar algunas mejoras en las instalaciones del hotel

A si mismo se determinó el ambiente estructurado de los colaboradores con un 56% lo significa que es muy buena para los empleados de la organización debido a que cuenta con el personal necesario para cada acción o labor dentro de la empresa, además se puede decir también que todo sigue un orden específico.

Además se determinó que el ambiente social de los colaboradores es de un 67% bueno lo que demuestra que el hotel incentiva el trabajo en equipo y la comunicación entre los compañeros de trabajo

Por otra parte se determinó que el ambiente personal de los colaboradores tuvo como resultado un 45% lo que significa que es malo para la organización ya que algunos de los colaboradores perciben favoritismo hacia otros compañeros de trabajo y esto perjudica la motivación de los empleados de la organización

Se determinó que el comportamiento organizacional de los colaboradores se encuentra en un nivel regular a un 56% esto se debe a que al hotel le falta incorporar cursos de capacitación para todos las áreas de la organización e incentivos a todo el personal.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda evaluar periódicamente el clima organizacional del hotel, para mejorar las deficiencias que tiene y de esta manera pueda se pueda brindar un clima organizacional favorable para sus colaboradores.
- Además se debe promover cursos de capacitación de manera trimestral, no como se está dando en la actualidad que el periodo es muy largo de 6 meses y esto se debe aplicar en todas las áreas del hotel ya que se necesita innovación en algunos aspectos como los programas, guías, receta, etc.
- Por otra parte se recomienda crear un plan motivacional para que ayuden a los colaboradores que se sentían desmotivados y hacerles saber que ellos son importantes para la empresa y que juntos se podrá alcanzar los objetivos propuestos de la empresa.
- Con respecto al ambiente físico de debería mejorar el campo de trabajo donde se desarrolla el labor de los colaboradores ya que ellos manifiestan que no se sienten del todo cómodos como las instalaciones y los materiales de trabajo.

## VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y Clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango). (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. Editorial: McGraw Hill. México.
- Ashkanasy, Wilderom, Peterson (2000) Handbook of Organizational Culture and Climate. Editorial: sage publications, United States of America.
- Barreto, A y Sierra, L. (2010) Análisis del Clima Organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernán Álvarez. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1906/1/TRABAJO%20FINAL%20%20DE%20GRADO%20-%20SECTOR%20HOTELERO.pdf>
- Bordas (2016) Gestión estratégica del clima laboral. Editorial: Uned, Madrid
- Dessler (1979) Organización, administración enfoque situacional. Editorial: prentice hall, Cali
- Chiavenato, I. (1994). Administración de los recursos humanos. Editorial: McGraw Hill interamericana, Bogotá.
- Elia, M. (2016). Estudio de clima organizacional de una empresa turística en la ciudad de tela, honduras. (Tesis de licenciatura). Escuela Agrícola Panamericana Zamorano, Honduras. Recuperado de: <https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/5821/1/AGN-2016-T013.pdf>
- Ehrhart Schneider, Macey (2013) Organizational Climate and Culture: An Introduction to Theory, Research, and practice. Editorial: Routledge.

- García, A; Neuman, E. (2006). Análisis de la motivación como características integral del clima organizacional en el Hotel Luciano Junior, Maturín. (Tesis de licenciado). Universidad de oriente, Venezuela. Recuperado de: [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/102/1/TESIS-658.3145\\_G248\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/102/1/TESIS-658.3145_G248_01.pdf)
- Gil, M. (26 de abril 2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación. (5taed.). México: Mc Graw-Hill.
- Lope, B. (23 de abril del 2017). Catalonia Hotels & Resorts, referente laboral en el Caribe. RRHH Digital Recuperado de: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/empresa/123881/Catalonia-Hotels-&-Resorts-referente-laboral-en-el-Caribe><http://www.nexotur.com/noticia/92344/NEXOHOTEL/El-Catalonia-Gran-Dominicus-premiado-por-su-ambiente-laboral.html>
- Méndez (2006) El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación. Editorial: El manual moderno, México D.F.
- Morán, S. (2016). Clima organizacional para el personal de un Hotel ubicado en Santa Cruz Rio hondo del departamento de Zacapa. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Quito, M. (2013). Clima organizacional de las agencias de viaje minoritas en los distritos de los olivos y San Martín de Porres. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ramírez, M. (2014). Calidad de servicio y Clima Organizacional en el club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú,

Chosica- lima 2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Rodríguez (2010). El clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas C.A. (tesis de licenciatura). Universidad católica Andrés bello, Caracas, Venezuela.

Rodríguez, A. (2014). Calidad de servicio y Clima organizacional de las agencias de viaje Perú expedición E.I.R.L Miraflores 2014. (Tesis de licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Pelaes (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, lima, Perú.

**Anexo A**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**CUESTIONARIO**

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca del análisis del clima organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**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)

<b>Clima organizacional</b>					
<b>Ambiente físico</b>					
<b>1. Espacio físico</b>	<b>Escala</b>				
	1	2	3	4	5
El espacio de trabajo es el adecuado para realizar su trabajo.					
<b>2. Condiciones de ruido</b>	<b>Escala</b>				
El nivel de ruido es adecuado en el lugar de trabajo.					
<b>3. Contaminación</b>	<b>Escala</b>				
En su lugar de trabajo existen focos de infección.					
<b>4. Instalaciones</b>	<b>Escala</b>				
La limpieza en las instalaciones son las adecuadas.					
<b>5. Maquinas</b>	<b>Escala</b>				
Las máquinas de su entorno laboral funcionan adecuadamente.					
<b>6. Materiales</b>	<b>Escala</b>				
Cuenta con los útiles y materiales adecuados para desarrollar con sus labores del día.					
<b>7. Medios</b>	<b>Escala</b>				
Cuenta con acceso de información y comunicación necesaria para cumplir con el trabajo requerido.					
<b>Ambiente estructurado</b>					
<b>8. Tamaño de las organizaciones</b>	<b>Escala</b>				
El número de personas que trabaja es el necesario para cumplir con el trabajo requerido.					
<b>9. Estructuras formales</b>	<b>Escala</b>				
La empresa cuenta con visión, misión y valores que ayudan al colaborador a compenetrarse más con la empresa.					
<b>10. Estilo de dirección</b>	<b>Escala</b>				
El jefe de la organización se preocupa por el éxito de sus empleados.					
<b>11. Estabilidad laboral</b>	<b>Escala</b>				
Las actividades que realiza le permiten aprender y desarrollarse mejor en su área de trabajo.					
<b>12. Relaciones intrapersonales</b>	<b>Escala</b>				

Siente que la empresa reconoce y promueve a los empleados más destacados.					
<b>13. Consejos y aportaciones</b>	<b>Escala</b>				
Los jefes dan planes de contingencia para solucionar problemas que se puedan presentar el futuro.					
Existen reuniones o inducciones para un mejor desenvolvimiento en las labores					
<b>Ambiente social</b>					
<b>14. Compañerismo</b>	<b>Escala</b>				
Los compañeros de trabajo cooperan entre si ayudándose mutuamente en casos de dificultad.					
<b>15. Conflictos internos</b>	<b>Escala</b>				
Los jefes escuchan sus opiniones al momento de realizar alguna acción referente a su área de trabajo.					
<b>16. Comunicación</b>	<b>Escala</b>				
En su área laboral la información o comunicación fluye adecuadamente					
<b>17. Tipos de comunicación</b>	<b>Escala</b>				
Existe comunicación clara y concisa con las demás áreas de la organización (recepción, reservas, alimento y bebidas y administración).					
<b>18. Liderazgo</b>	<b>Escala</b>				
El jefe de área realiza reuniones para mejorar la comunicación en equipo.					
<b>19. Capacitación</b>	<b>Escala</b>				
Los colaboradores cuentan con guías y procedimientos que mejoren los procesos de trabajo.					
<b>Ambiente personal</b>					
<b>20. Aptitudes</b>	<b>Escala</b>				
Los colaboradores cuentan con talento y habilidad para desarrollar su trabajo.					
<b>21. Actitudes</b>	<b>Escala</b>				
Se valora el desempeño en su área de trabajo.					
<b>22. Motivación</b>	<b>Escala</b>				
La organización lo reconoce por sus logros alcanzados en su área de trabajo.					
<b>23. Expectativa</b>	<b>Escala</b>				
Existe oportunidades de progresar en la organización, si lo hacen existe apoyo de parte de sus compañeros.					
<b>24. Equidad de genero</b>	<b>Escala</b>				
Existe un trato justo sin distinción de género en la organización.					
<b>25. Oportunidades de desenvolvimiento</b>	<b>Escala</b>				
Se promueve la generación de ideas e innovaciones en el desarrollo de labor.					
<b>Comportamiento organizacional</b>					
<b>26. Productividad</b>	<b>Escala</b>				
La empresa cuenta con cursos de capacitación para mejorar el rendimiento laboral.					
<b>27. Ausentismo</b>	<b>Escala</b>				
La empresa otorga días libres por descanso médico o por problemas de asunto mayor.					
<b>28. Rotación</b>	<b>Escala</b>				
Existe la rotación en el puesto de trabajo y en las responsabilidades en la empresa.					
<b>29. Satisfacción laboral</b>	<b>Escala</b>				
Los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa.					
<b>30. Estrés</b>	<b>Escala</b>				

La competitividad le causa estrés o tensión en su área de trabajo.

--	--	--	--	--	--

**Anexo B**  
**Matriz de consistencia**

<b>Análisis del clima organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores</b>							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>OPERACIONALIZACION DE VARIABLES: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Diseño metodológico</b>
¿Cómo se encuentra el clima organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017?	Determinar en qué estado se encuentra el clima organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017.	<b>Clima organizacional</b>	<b>Ambiente Físico</b>	Espacio físico	1	Ordinal tipo Likert	<b>Población:</b> Censo <b>Muestra:</b> 27 colaboradores  <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada  <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No Experimental - Descriptivo  <b>Método de Investigación:</b> Descriptivo
				Condiciones de ruido	1	Ordinal tipo Likert	
				Contaminación	1	Ordinal tipo Likert	
				Instalaciones	1	Ordinal tipo Likert	
				Maquina	1	Ordinal tipo Likert	
				Materiales	1	Ordinal tipo Likert	
				Medios	1	Ordinal tipo Likert	
<b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se encuentra el ambiente físico de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017?	<b>Objetivos específicos</b> Identificar en qué estado se encuentra el ambiente físico de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017.		<b>Ambiente estructurado</b>	Tamaño de las organizaciones	1	Ordinal tipo Likert	
				Estructuras formales	1	Ordinal tipo Likert	
				Estabilidad labora	1	Ordinal tipo Likert	
				Relaciones intrapersonales	1	Ordinal tipo Likert	
				Consejos y aportaciones	1	Ordinal tipo Likert	
<b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se encuentra el ambiente estructurado de los colaboradores en el	<b>Objetivos específicos</b> Identificar en qué estado se encuentra el ambiente		<b>Ambiente social</b>	Estilo de dirección	1	Ordinal tipo Likert	
		Compañerismo		1	Ordinal tipo Likert		

<p>hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017? ¿Cómo se encuentra el ambiente social de los colaboradores en el hotel hábitat en distrito de Miraflores, 2017? ¿Cómo se encuentra el ambiente personal de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017? ¿Cómo se encuentra el comportamiento organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017?</p>	<p>estructurado de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017. Identificar en qué estado se encuentra el ambiente social de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017. Identificar en qué estado se encuentra el ambiente personal de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017. Identificar en qué estado se encuentra el comportamiento organizacional de los colaboradores en el hotel hábitat en el distrito de Miraflores, 2017.</p>			Conflictos internos	1	Ordinal tipo Likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario – Escala de Likert</li> </ul> <p><b>3. Técnica para el procesamiento de datos</b></p> <p>Programa estadístico SPSS Versión 22</p>	
				Comunicación	1	Ordinal tipo Likert		
				Tipos de comunicación	1	Ordinal tipo Likert		
				Liderazgo	1	Ordinal tipo Likert		
				Capacitación	1	Ordinal tipo Likert		
				Ambiente personal	Aptitudes	1		Ordinal tipo Likert
					Actitudes	1		Ordinal tipo Likert
					Motivaciones	1		Ordinal tipo Likert
					Expectativas	1		Ordinal tipo Likert
					Equidad de genero	1		Ordinal tipo Likert
					Oportunidad de desenvolvimiento	1		Ordinal tipo Likert
				Comportamiento organizacional	Productividad	1		Ordinal tipo Likert
					ausentismo	1		Ordinal tipo Likert
					Rotación	1		Ordinal tipo Likert
Satisfacción laboral	1	Ordinal tipo Likert						
Estrés	1	Ordinal tipo Likert						

## Anexo C



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. MBA. MANUEL A. LÓPEZ VARELA
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DT.P. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: MARKETING Y TURISMO
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 11 de Mayo del 2016

Firma de experto informante  
DNI: 41.058.635

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: María Vigo Gálvez
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.3. Especialidad del experto: Turismo e investigación
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2018

  
.....  
Firma de experto informante  
DNI: 42367134

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: \_\_\_\_\_
- I.2. Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

**ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Pregunta 23 centrar en expectativas*

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

92%

San Juan de Lurigancho, de del 2016.



Firma de experto informante

DNI: 1.08.02.4017

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: D<sup>r</sup>/M<sup>g</sup>: Enrique Gomez Karine  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 1.3. Especialidad del experto: GESTION EMPLEARIAL  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los Items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02			/	
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08		/		
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/		/	
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Mejorar la redacción (repite términos) y sentido de la frase/ enunciados.

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 12 de mayo del 2016



Firma de experto informante  
DNI: 41405310

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Adrián Quiroz  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Doc.  
 I.3. Especialidad del experto: Doc. Uni  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 19 de 07 del 2017

70

  
.....  
Firma de experto informante  
DNI: 07744062

