



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE
HOSPEDAJE INTIOTEL PIURA 2014”**

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

AUTOR:

SEMINARIO FLORES RENZO ISRAEL

ASESOR

MG. HURTADO CASTAÑEDA JAMY MARIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

LEGISLACION TURISTICA

PIURA- PERÚ

2014

Página del jurado

.....
Mg .José Ítalo Rosales Lama.

PRESIDENTE

.....
Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

SECRETARIO

.....
Mg. Allan Jeanfranco Quindés Niño

VOCAL

Dedicatoria

A mi madre por guiarme y por su apoyo tanto en la carrera universitaria, como toda la vida, por su amor verdadero, su cariño, comprensión, cuidados y sacrificios para que sea cada mejor.

A Dios, por conducirme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar frente a las adversidades.

Agradecimientos

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de este presente trabajo. ¡Muchas gracias!

Declaración de autenticidad

Yo Renzo Israel Seminario Flores con DNI 46931099 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

Piura, 18 de diciembre del 2014

.....
Renzo Israel Seminario Flores

Presentación

Señores miembros de jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del establecimiento de hospedaje Intiotel Piura -2014.”, con la finalidad de Identificar los Conocer el desempeño de los colaboradores y su influencia en clima laboral dentro del establecimiento de hospedaje Intiotel Piura 2014, en cumplimiento del reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad del problema	24
1.2. Formulación del problema	25
1.3. Hipótesis	26
1.3.1. Hipótesis General	26
1.3.2. Hipótesis Específicas	26
1.4. Objetivos	27
1.3.1. Objetivo General	27
1.3.2. Objetivos Específicos	27
II. Marco metodológico	28
2.1. Variables	28
2.1.1. Variable independiente: clima laboral	28
2.1.2. Variable dependiente: desempeño de los colaboradores	28
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	29
2.4. Tipo de estudio	29
2.5. Diseño de investigación	29
2.6. Población y muestra	30
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	30
2.8. Métodos de análisis de datos	30
2.9. Aspectos éticos	31
III. Resultados	32
3.1. Clima laboral del hospedaje Intiotel de Piura-2014	32
3.2. Desempeño laboral de los colaboradores del Intiotel	33
3.3. Influencia del clima laboral en la autonomía de los trabajadores del Hospedaje Intiotel	35

3.4.	Influencia del clima laboral en la cohesión laboral.....	36
3.5.	Influencia del clima laboral en la presión laboral.....	37
3.6.	Influencia del clima laboral en la equidad laboral.....	38
3.7.	Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del establecimiento de hospedaje Intiotel Piura 2014	39
IV.	Discusión	41
V.	Conclusiones.....	45
VI.	Recomendaciones.....	47
VII.	Referencias bibliográficas	49
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual y operacional de las variables	28
Tabla 2. Nivel del clima laboral en el Hospedaje Intiotel de Piura. 2014	32
Tabla 3. Desempeño laboral de los colaboradores del hospedaje Intiotel de Piura. 2014	33
Tabla 4. Relación entre el clima laboral y la autonomía en el hospedaje Intiotel de Piura. 2014	35
Tabla 5. Relación entre el clima laboral y la cohesión en el hospedaje Intiotel de Piura. 2014.....	36
Tabla 6. Relación entre el clima laboral y la presión en el hospedaje Intiotel de Piura. 2014.....	37
Tabla 7. Relación entre el clima laboral y la equidad en el hospedaje Intiotel de Piura. 2014.....	38
Tabla 8. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el hospedaje Intiotel de Piura. 2014	39

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del establecimiento de hospedaje Intiotel Piura 2014. Para ello se aplicó dos cuestionarios estructurados en escalas de Likert, a una población y muestra de 23 trabajadores. Los cuestionarios que evalúan el clima laboral y el desempeño laboral, fueron validados con el criterio de juicio de expertos y evaluados en su confiabilidad utilizando el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional y utilizó un diseño no experimental, de corte transversal. El estudio llegó a la conclusión principal de que el clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hospedaje Intiotel, de manera que para lograr una mayor autonomía, mejor cohesión en las tareas, mayor equidad y niveles de presión adecuados, se debe mejorar sustancialmente el clima laboral.

Palabras clave: turismo, clima laboral, desempeño laboral, autonomía, equidad, cohesión, presión.

Abstract

The present investigation had overall objective to determine the influence of the work environment in the performance of the employees of the lodging establishment Intiotel Piura 2014. For this, was applied two questionnaires structured Likert scales to population and sample of 23 workers. The questionnaires that assess the work environment and job performance were validated with expert judgment criteria and evaluated its reliability using the index of internal consistency Cronbach's alpha. The research is descriptive-correlational and used a non-experimental design, cross-section. The study came to the main conclusion that the working environment significantly influences job performance of hosting Intiotel, so that for greater autonomy, better cohesion on tasks, more equitable and appropriate levels of pressure, it should improve substantially the working environment.

Keywords: tourism, work environment, job performance, autonomy, equality, cohesion pressure.