



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel
José Antonio, Miraflores, 2017”

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

AUTOR:

Junior Israel Benavides Valdez

ASESOR:

Mg. Robert Alexander Jara Miranda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

Tovar Zacarías Carlos

Presidente

Lobaton Gutiérrez Carlos

Secretario

Zevallos Gallardo Verónica

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que siempre me apoyan incondicionalmente en la parte moral y económica para llegar a ser profesional y una persona de bien.

A mis hermanos y demás familiares por el apoyo que siempre me brindan día a día en el trascurso de cada año de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto.

A mi asesor sin él hubiera sido imposible desarrollar y terminar mi trabajo de investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo **BENAVIDES VALDEZ JUNIOR ISRAEL** con DNI N° **48370995**, 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 HOTELERIA**, declaro bajo juramento que toda la 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, 06 de Diciembre del 2017

Benavides Valdez Junior Israel

D.N.I 48370995

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Siguiendo la normatividad y el espíritu fomentado por la Universidad en relación a la investigación dada al alumno para graduarse como profesional en la rama estudiada durante los cinco años académicos profesionales, y siguiendo la normatividad adoptada por la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, Facultad de Ciencias Empresariales, me es grato el poder presentarles el trabajo de investigación titulado: **“CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO, MIRAFLORES, 2017”**

El presente trabajo de investigación busca **DETERMINAR EL NIVEL DEL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO.**

Esperando cumplir con las exigencias del riguroso jurado, agradezco su atención e interés de conocer más acerca de esta investigación, llevada a cabo en un periodo de tiempo determinado, mismo que contribuye a enriquecer y actualizar sus conocimientos personales.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract... ..	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Definiciones de la variable... ..	17
1.3.2 Dimensiones del clima laboral... ..	19
1.3.3 Teorías de los sistemas... ..	22
1.3.4 Teoría de Herzberg	25
1.3.5 Teoría de Litwin y Stinger.....	26
1.3.6 Teoría de la X y Y	27
1.4 Bases Legales... ..	30
1.5 Datos de empresa	32
1.5.1 Misión y visión.....	32
1.5.2 Descripción estructural de la organización	33
1.5.3 Descripción funcional del Área de Alimentos y Bebidas.....	34
1.6 Formulación del problema	36

1.7 Justificación del estudio...	36
1.8 Hipótesis.....	37
1.9 Formulación de Objetivo.....	38
II. MÉTODO	39
2.1 Diseño de Investigación	39
2.2 Variable, Operacionalización	40
2.3 Población y muestra	32
2.3.1 Población	41
2.3.2 Muestra.....	41
2.3.3 Muestreo.....	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.4.1 Validación del instrumento	42
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Dimensión Motivación	44
3.1.1 Grado de consideración y apoyo por parte de la directiva	45
3.1.2 Remuneración salarial del trabajador	47
3.2. Dimensión Liderazgo	50
3.2.1 Nivel de influencia del liderazgo frente al equipo de trabajo... ..	51
3.2.2 Grado de cooperación en el centro de trabajo	53
3.3 Dimensión Comunicación	54
3.3.1 Nivel del funcionamiento en base al proceso de comunicación en los colaboradores... ..	54
3.3.2 Nivel de aplicación de la comunicación interna por parte de los directivos.....	57
3.3.3 Nivel de competencia y habilidades de los colaboradores	59

3.4 Dimensión Organización	60
3.4.1 Nivel de capacidad para aprender e incorporar nuevos conocimientos.....	61
3.4.2 Nivel de participación y aporte de nuevas sugerencias	62
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII. ANEXOS	79

RESUMEN

El trabajo de investigación lleva por título Clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

Los resultados de los estudios lograron responder al problema general planteado, el cual fue: ¿Cuál es el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017? para poder obtener el resultado se empleó como técnica la encuesta. Mediante la técnica que se usó para la recopilación de la información se pudo identificar que el clima laboral del área de Alimentos y Bebidas no cuenta con los factores que influyen en el buen ambiente laboral como son: Motivación, liderazgo, comunicación y organización. Los componentes mencionados permitieron alcanzar el objetivo principal que es: Determinar el nivel del clima laboral de los colaboradores del Área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

Finalmente se concluyó que el clima laboral en el área de alimentos y bebidas de hotel José Antonio tiene un nivel medio debido a la falta de compromiso de sus trabajadores, esto sucede porque no se encuentran motivados para realizar su trabajo, asimismo no cuentan con un líder quien les represente y no existe una buena comunicación. Se recomienda que se enfoque más el tema del clima laboral en el área, para ello se debe trabajar de la mejor manera para permitir un mejor desempeño, productividad y satisfacción de los colaboradores, así mismo a una mejor rentabilidad de la empresa.

Palabras claves: Clima laboral, organización, motivación, liderazgo, comunicación, colaboradores.

ABSTRACT

The research work is titled Work climate of the employees of the Food and Beverage area of the hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

The results of the studies were able to respond to the general problem posed, which was: What is the level of work environment of the collaborators of the Food and Beverage area of the José Antonio hotel, Miraflores, 2017? In order to obtain the result, the survey was used as a technique. Using the technique used to collect the information, it was possible to identify that the working environment of the Food and Beverage area does not have the factors that influence the good work environment such as: Motivation, leadership, communication and organization. The mentioned components allowed to reach the main objective that is: To determine the level of the labor climate of the collaborators of the Food and Beverage Area of the hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

Finally, it was concluded that the working environment in the food and beverage area of the hotel José Antonio has a medium level due to the lack of commitment of its workers, this happens because they are not motivated to carry out their work, also they do not have a leader who represents them and there is no good communication. It is recommended that you focus more on the topic of work climate in the area, for this you must work in the best way to allow better performance, productivity and employee satisfaction, as well as a better profitability of the company.

Keywords: Work climate, organization, motivation, leadership, communication and collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional, en España el Hotel Meliá International, apuesta por el intelecto humano y el crecimiento de sus colaboradores para lograr un buen clima laboral en la organización; por lo que lanzó la propuesta, “Juntos por el empleo”. Esta propuesta surge del problema en que se encontraban los miembros de la empresa, que mostraban su incomodidad respecto a sus superiores de ser autoritarios, concentrando la responsabilidad en autoridad, condicionando el desarrollo personal, como consecuencia la falta de comunicación entre jefe y subordinado, generando la incertidumbre entre los colaboradores afectando el desempeño en sus labores. Según el vicepresidente Escarrer (2014), considera que el compromiso de los colaboradores es importante para el crecimiento y la productividad de la empresa; por lo que se realizó una encuesta a 25 000 empleados de manera anónima utilizando tres factores “clima, compromiso y cultura” con esto la empresa busca reconocer el grado de satisfacción de sus colaboradores.

A nivel nacional, el hotel Marriott Perú es una cadena hotelera que ocupa el primer lugar de la categoría 251 a 1000 trabajadores, según la entidad Great Place to Work ha compartido la lista de las mejores empresas para trabajar en el Perú 2016 que designa al hotel Marriott Perú como uno de las compañías con más altos estándares en lo que corresponde al clima laboral. El éxito de la cadena internacional radica en que la alta dirección se preocupa por el bienestar laboral y familiar de sus trabajadores, fomentando una política de puertas abiertas y a través de bonos y premios estimular a sus colaboradores. Asimismo, permite una gestión del plan de carrera en la empresa para nuevas oportunidades de cargos tanto en Lima, como en el exterior.

A nivel local no se encontraron investigaciones acerca del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas, por otro lado a nivel nacional e internacional si existen investigaciones que sirvieron de ayuda para saber sobre el clima laboral en las empresas.

En esta investigación apreciamos el tema del clima laboral en el área de Alimentos y Bebidas; es necesario para que los colaboradores se encuentren motivados en realizar sus tareas laborales, a pesar que la alta dirección no se hace responsable y no le toma importancia a lo que suceda en esta área, los jefes de área por su parte no tienen la iniciativa de poder cambiar esta situación y dejan de lado los comentarios de sus colaboradores en cuanto al buen ambiente laboral, el buen clima laboral en las empresas es fundamental para conseguir los niveles de productividad y crecimiento que se han propuesto. Esto ayudará a que los colaboradores se sientan identificado con la empresa para un mejor desempeño en su área de trabajo, fomentando así una buena relación con los compañeros y poder trabajar en equipo.

Por estos fundamentos fue necesario realizar un estudio de investigación que permita revelar ¿Cuál es el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?

1.2 Trabajos previos

Con respecto a las tesis nacionales se tiene a Martínez (2014). “*Calidad de servicio y clima laboral en el hotel María Angola, Miraflores –Lima 2014*”, que tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y clima laboral en el hotel María Angola del distrito de Miraflores-Lima 2014. El autor inició la investigación recabando información de los huéspedes, para poder identificar el nivel de la calidad de servicio, como también fue necesario realizar una encuesta a los colaboradores para identificar si existe buen clima laboral, posteriormente sistematizó la información en variables como la calidad de servicio y el clima laboral, para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental y realizo encuestas , llegó a la siguiente conclusión: Los resultados adquiridos de la hipótesis general, la calidad de servicio tienen correlación con el clima laboral del hotel María Angola en el distrito de Miraflores. Se obtiene estos resultados producto del desempeño y manejo de los colaboradores que comprenden la responsabilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y trabajan constantemente en ofrecer un servicio de calidad para la satisfacción de sus huéspedes.

En su investigación Barriga (2012) titulada. “*Calidad de servicio y clima laboral en el restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima*”, que tiene como principal objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y clima laboral en el restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima, El autor inició la investigación obteniendo información de los clientes así como también de los colaboradores, posteriormente sistematizó la información en variables como la calidad de servicio y el clima laboral, para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental y realizo encuestas , llegó a la siguiente conclusión: En observación a los resultados adquiridos para la hipótesis general, se observa que si existe relación trascendental entre calidad de servicio y clima laboral en el Restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima.

En cuanto a tesis internacionales se tiene a Sierra (2015) en su investigación que se tituló “ *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V.* ”, que tuvo como principal objetivo, establecer el clima laboral de los colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, Alta Verapaz , para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental descriptivo , su instrumento fue un cuestionario y la técnica una encuesta, llegando a la siguiente conclusión, que en el área si predomina el buen clima laboral, eso se debe a los factores positivos que se encontraron, entonces para que se establezca el clima laboral se debe identificar los elementos que influyen en la conducta de los colaboradores.

Por otro lado se tiene a Uguña (2013). “*El clima Laboral y su repercusión en la calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal del Departamento de Ventas de la Empresa Almacenes de ropa sport de la ciudad de Guayaquil*”, que tuvo como principal objetivo determinar la repercusión del clima laboral en la calidad de servicio y satisfacción laboral del personal del Departamento de Ventas de la Empresa Almacenes de Ropa Sport de la ciudad de Guayaquil. El autor inició la investigación recabando información de los clientes, posteriormente sistematizó la información en variables como la calidad de servicio, el clima laboral y la satisfacción laboral para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo , cuyo diseño es no experimental y realizo entrevistas, test y encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: Que los trabajadores de la empresa, no se muestran ufano con el sistema de remuneraciones, al mismo tiempo por la falta de responsabilidad en sus actividades, la falta de seguridad por parte de sus jefes inmediatos y el deficiente sistema de comunicación que se presenta en la organización, por lo que las organizaciones deben tomar importancia a este tema para fomentar el buen ambiente laboral para sus colaboradores.

Por otro lado Castro (2013) su tesis llamada. “*Clima laboral de los colaboradores de talento humano del gobierno provincial del guayas 2012.*”, que tuvo como objetivo principal, determinar los factores que incurren en el clima laboral de los trabajadores de Talento Humano del Gobierno Provincial del

Guayas. El autor inició la investigación obteniendo información de los colaboradores, posteriormente sistematizó la información con una sola variable, el clima laboral, para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, su instrumento fue un cuestionario y la técnica una encuesta, llegó a la siguiente conclusión: Es necesario proponer alternativas de solución que ayuden a mejorar el clima laboral en la organizaciones ayudando así al buen comportamiento de los colaboradores; esto se desarrolla en las actividades del clima laboral al señalar que una dirección positiva ayuda a que exista una mayor comunicación entre jefe y subordinado, para que puedan trabajar en coordinación en el área de trabajo.

También se tiene a Williams (2013) en su investigación de su tesis que se tituló *“Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública.”*, que tuvo como principal objetivo, conocer la propensión general de la idea del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal, para lo cual desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental de corte transversal descriptivo , su instrumento fue un cuestionario y la técnica una encuesta, llegó a la siguiente conclusión: Que en las áreas evaluadas el personal señala un grado uniforme de insatisfacción con el tema del clima laboral dentro de su organización y el área de trabajo, esto sucede por la falta de motivación y comunicación deficiente entre ambas partes y falta de liderazgo en la institución, todo estos factores ayudan a determinar que no tiene un buen clima laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definiciones del Clima Laboral

Con respecto al estudio del clima laboral, autores como Bordas (2016) nos explica que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de las dimensiones que se relacionan con la persona, el grupo y la propia organización (p.40).

Dicho concepto el autor menciona que los empresarios desean colaboradores comprometidos con la empresa, con su misión empresarial y social, pero a su vez los colaboradores también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo personal y profesional. Sin embargo, el compromiso solo se obtiene a través de la confianza, un factor principal para las relaciones humanas.

Acotando Gan y Berdel (2007), menciona que los factores que relacionan a la persona con el medio ambiente laboral son; la cultura, el entorno, el ambiente moral y las situaciones laborales. Asimismo los aspectos psicológicos que se presenta en el medio ambiente interno que son generados por las personas (p.85).

Como se mencionó líneas arriba el desarrollo del clima laboral es necesario en el ambiente de trabajo; por lo que esto ayudará al desenvolvimiento de los colaboradores, según Dubrin (2003), las organizaciones consideran como un aspecto fundamental al clima laboral, debido a que esto conlleva a que sus colaboradores trabajen de manera correcta y se sientan motivados para ejercer su trabajo (p. 140).

Apreciamos que el autor hace referencia de que el clima laboral se debe ejercer de manera apropiada, para el mejor desarrollo individual por parte de los colaboradores; esto se reflejará en la productividad por parte de la empresa.

Por otro lado Gallego (2011), señala que el clima laboral positivo ayuda a desarrollar una gestión consciente del puesto de trabajo de cada colaborador, adecuado por unas buenas relaciones humanas y una política del personal apropiada para el beneficio de los colaboradores (p. 82).

Asimismo Griffin y Moorhead (2010), menciona que el clima laboral explica las percepciones de los colaboradores determinando los patrones recurrentes del comportamiento y sentimientos que caracterizan el ambiente en la organización con las situaciones actuales y la relación con los grupos de trabajo y los colaboradores (p. 96)

Según los autores mencionados, el clima laboral es estudiado por diversos enfoques, algunos lo analizan mediante como un medio de estrategia, como una gestión de los nuevos hoteles y un manual por parte de recursos humanos, pero todos los autores coinciden en definir como una herramienta importante en las organizaciones.

1.3.2. Dimensiones del Clima Laboral

Liderazgo

Respecto al estudio del liderazgo, el autor Bordas (2016) menciona que los miembros de la organización observan a la dirección y a los líderes, su conducta, así como la relación que tiene con sus compañeros (p.42).

Según Daft (2004), se refiere que el liderazgo es el talento de predominar en los demás para que puedan cumplir sus objetivos, trabajando en equipo ya que es de gran importancia para el éxito en los negocios, que sigue creciendo a medida que cambian las necesidades de las organizaciones (p. 16).

Respecto al estudio del liderazgo, autores como Griffin & Moorhead (2010) señalan que es la influencia para controlar y ordenar el trabajo de los colaboradores para conseguir los objetivos de la organización, cuando se desarrolla con éxito cada colaborador tendrá más capacidad en el

desenvolvimiento de su trabajo y podrá tomar decisiones correctas (p.55).

Acotando Chiavenato (2006) se refiere al liderazgo como un poder personal que autoriza a una persona para que pueda influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia comprende un compromiso interpersonal, en esa relación existe una persona que influye en los demás, el nivel de la influencia se refiere al poder y autoridad. En una organización el poder es la capacidad de controlar las decisiones y las acciones de otras personas (p.105).

Motivación

Según Daft (2004), se refiere a la motivación que es el empeño y tenacidad para emprender cierto tipo de acción y una de las obligaciones de la alta dirección es realizar con sus trabajadores una retroalimentación para así poder analizar las opiniones del proceso de aprendizaje y así poder orientar a sus empleados a lograr cumplir las metas organizacionales (p.83).

Asimismo Robbins y DeCenzo (2009), la motivación es la voluntad para realizar grandes esfuerzos que ayuden a concretar los objetivos de la organización; cuenta con tres factores principales: el esfuerzo, las metas de la organización y las necesidades, logrando así cumplir con las metas planteadas por la organización (p.76).

Griffin y Moorhead (2010) menciona que los gerentes deben motivar a sus colaboradores para que de esa manera se puedan desempeñar mejor en su área de trabajo; otorgando buen salario y recompensas para el bienestar del personal y así poder lograr alcanzar los objetivos de la organización (p.68).

Organización

Respecto al estudio de la organización, el autor Bordas (2016), es el grado en que los miembros perciben los procesos de trabajo y trabajen de manera organizada, creando procedimientos para el progreso de sus funciones (p.43).

Por otro lado Chiavenato (2010) menciona que la organización se

compone de las interacciones con otras personas y organizaciones. Las personas son sociales y están en relación constante con sus semejantes; formando organizaciones para conseguir objetivos que la acción individual no lograría (p.89).

Respecto al estudio de la organización, autores como Moyano, Bruque, Maqueira, Fidalgo y Martínez (2011) señalan que la empresa es una organización que pone en práctica la función de organizar, agregando distintos recursos para alcanzar sus objetivos según los principios que se establecen en los diferentes programas teóricos existentes (p. 97).

Comunicación

Según Griffin y Moorhead (2010) la importancia de la comunicación en las organizaciones para poder trabajar de manera coordinada y que cada colaborador realice tareas específicas. En tal sentido la comunicación es el desarrollo social en el cual dos o más partes intercambian información (p.61).

Asimismo, Chiavenato (2009) se refiere que la organización trabaja en base a los procesos de comunicación. El buen funcionamiento trasciende cuando todos sus miembros están conectados e integrados. Las redes de comunicación son los vínculos que coordina con los integrantes de la organización. El principal objetivo del diseño organizacional es testificar la comunicación y la toma de decisiones, esto funciona como un sistema de cooperación donde las personas interactúan para lograr los objetivos planteados por la empresa. La comunicación es el primer objeto de análisis que estudia la interacción humana que influye en el comportamiento dentro de las organizaciones (p.45).

Según Arias (1974) la comunicación en la organización logra mayor efectividad para que los colaboradores puedan definir si su conducta está logrando el resultado anhelado (p.28).

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012) la comunicación ayuda a los colaboradores da poder de concretar sus metas personales y generales, a pesar de los cambios que se presenta en la empresa ya que se trabajará en equipo coordinando sus actividades para poder realizarlas en un

determinado tiempo (p.41).

1.3.3 Teorías de los Sistemas

Para Likert, según Brunet (2010) mediante el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales se puede observar el comportamiento de los colaboradores. La realidad influye sobre la percepción, definiendo el tipo de comportamiento de la persona (p.211).

Likert explica tres tipos de variables:

Variables causales: Son variables independientes que definen el crecimiento de una organización.

Variables intermediarias: Son los elementos de la evolución organizacional que se reflejan en el estado interna de la empresa, tales como, los objetivos de rendimiento, las actitudes, las motivaciones y la toma de decisiones.

Variables finales: Se denominan variables dependientes, revela la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas de la organización.

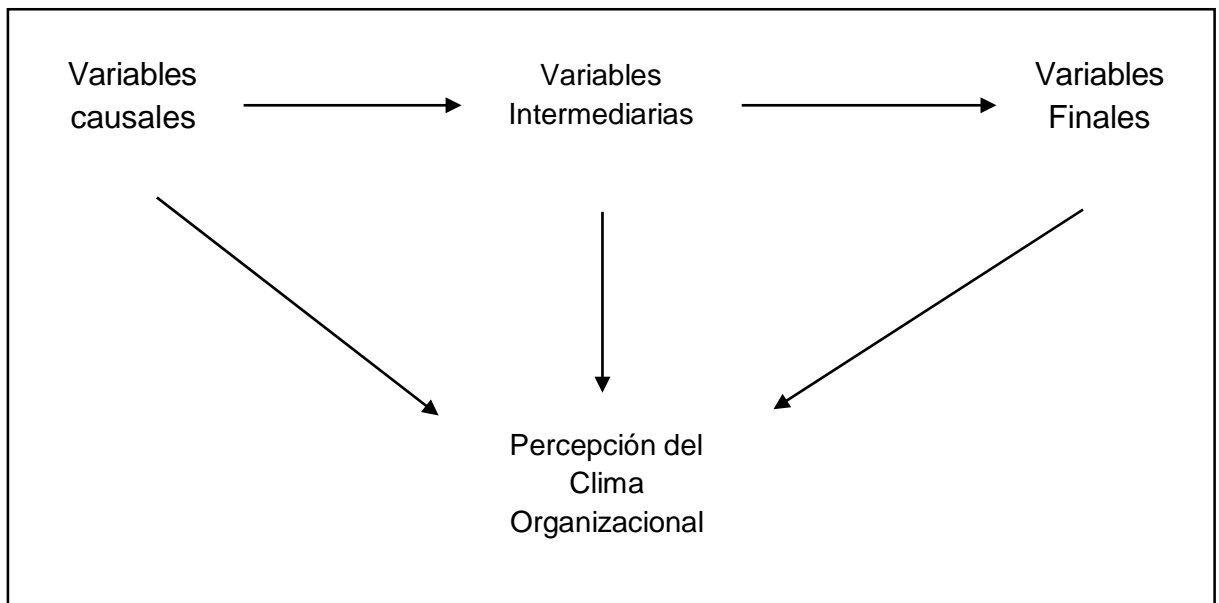


Figura N° 1. Teoría del clima organizacional de Likert.

La combinación de estas tres variables establece dos tipos de clima

organizacional, cada uno presenta dos subdivisiones.

Clima de tipo autoritario

Sistema I - Autoritarismo explotador

Este tipo de clima, explica que la gerencia no tiene consideración y no valora a sus empleados y tienen que trabajar en un ambiente de canguelo, castigos y amenazas, esto se genera debido a que no existe una buena comunicación entre los superiores y los subordinados.

Sistema II - Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima, se refiere a la relación que existe entre superior y subordinado, que es de manera condescendiente por parte de los superiores y con prudencia por parte de los subordinados, planteándose así una organización informal donde la dirección se aprovecha de las necesidades sociales de sus colaboradores.

Clima de tipo participativo

Sistema III - Consultivo

Se observa un ambiente dinámico, existiendo una buena comunicación entre superiores y subordinados. La dirección muestra confianza con sus colaboradores permitiendo así que ellos mismos tomen decisiones preponderantes en sus respectivas áreas de trabajo.

Sistema IV - Participación en grupo

Se refiere a que la dirección tiene confianza en sus colaboradores y que están motivados por las capacitaciones y por la evaluación de desempeño en función de los objetivos, formando así un buen equipo de trabajo que se dispone bajo la forma de planificación estratégica.

Como se puede inferir los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde la organización es austera y los colaboradores no están satisfechos de su labor en la empresa; Por otro lado los sistemas III y IV,

pertenecen a un clima abierto, donde la organización es dinámica y con la ayuda de sus colaboradores pueden alcanzar los objetivos de la empresa, Asimismo se preocupan en satisfacer las necesidades sociales de cada uno de los miembros para así poder establecer nuevas decisiones para la mejora de la organización.

1.3.3. Teoría de Herzberg

Se le denomina la Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Herzberg citado en Chiavenato (2006).

La relación de una persona con su trabajo debe ser fundamental y que su actitud sea relevante, para poder determinar el éxito o el fracaso en el centro de trabajo. Herzberg estudio que los colaboradores quieren el éxito en su trabajo deduciendo que existen dos factores preponderantes que son dependientes de la motivación.

1. Factores Higiénicos: Estos factores se pueden observar en el ambiente de trabajo de los colaboradores. En efecto los principales elementos higiénicos son: las políticas de la empresa, las remuneraciones, los beneficios sociales, la supervisión que las personas reciben de los jefes y los factores ambientales y físicas del área de trabajo.

Los factores higiénicos se utilizan en la motivación de los colaboradores; el trabajo es apreciado como algo repulsivo y para lograr que los colaboradores trabajen mejor se da la necesidad de otorgar como recurso motivacional, los premios o incentivos salariales.

Con los estudios de Herzberg se puede concluir que los factores higiénicos son insólitos para evitar que los colaboradores estén insatisfechos en la organización.

2. Factores motivacionales: Los factores motivacionales se localiza bajo el control de la persona, está relacionado con el desempeño en su área de trabajo. Forma parte de sus sentimientos de crecimiento individual y

reconocimiento profesional teniendo como resultado la satisfacción en las personas.

A continuación, se presentará los factores de Herzberg que propone en su teoría:

- Los factores motivacionales influye en la satisfacción del cargo en que la persona se desempeña. Consta de las actividades desafiantes y estimulantes de la función destacada.
- Los factores higiénicos tienen como resultado la insatisfacción en el cargo que la persona ejerce. Está compuesta por el ambiente de trabajo, los beneficios, las remuneraciones, las supervisiones por parte de los jefes y el ambiente general que se observa en el área de trabajo.

Para ejercer la motivación en el centro de trabajo, Herzberg sugiere el “enriquecimiento de tareas” o “enriquecimiento de cargo” se trata de cambiar las tareas fáciles del cargo por tareas complicadas para ayudar en el crecimiento personal y profesional de cada colaborador, brindándole condiciones de reto en el área de trabajo.

El crecimiento de las tareas resulta positivo, así como el aumento de la motivación, el auge de la productividad y disminución de la rotación de personal.

1.3.4. Teoría de Litwin y Stinger

En la teoría de Litwin y Stinger, citado por Fandos (2007), El clima organizacional permite entender lo que está sucediendo en la organización y de los problemas que influye en las motivaciones de sus miembros, así como también en su comportamiento y reacciones.

El clima organizacional ayuda a la retroinformación que definen la conducta organizacional permitiendo realizar cambios programados en las actitudes y conductas de los colaboradores.

Según Litwin y Stinger, la representación del clima organizacional se establece en una diversidad de elementos. Algunos se refieren a los componentes del liderazgo, que explica dos tipos de supervisión, autoritaria y participativa. En cuanto a otros factores se refieren al estilo formal y la estructura de la organización que explica el sistema de comunicaciones. Asimismo, el resultado de la conducta en el trabajo se ven reflejado en los sistemas de incentivo, apoyo social y la integración con los compañeros.

1.3.5. Teoría de la X y Y

Para McGregor, citado por Chiavenato (2006), compara dos estilos antagónicos, teoría X y teoría Y.

Teoría X

- Los colaboradores son indolentes, trabajan cuando hay recompensas salariales o materiales.
- La falta de interés en el trabajo es la principal característica de los colaboradores que prefieren ser dirigidas y ser dependientes.
- No consideran positivo los cambios en la organización por el miedo a perder el cargo.

La Teoría X, manifiesta un estilo de organización austero que hace que las personas se desenvuelvan en estándares planeados y no se valora el trabajo realizado por los colaboradores.

Teoría Y

- Los colaboradores se encuentran motivados en su área de trabajo y tienen la capacidad para asumir responsabilidades, desempeñando autodirección al servicio de los objetivos de la organización.
- La falta de responsabilidad en el área de trabajo, la falta de ambición de alcanzar sus propios logros y la preocupación exagerada en situaciones complicadas; se genera por la falta de experiencia de cada persona en el ámbito laboral.
- La capacidad de la creatividad y de dar soluciones a los problemas de la organización es compartida entre los colaboradores.

La Teoría Y señala un estilo dinámico y democrático, a través del cual la administración ofrece nuevas oportunidades.

Características de la administración según la teoría Y:

- Un gran potencial de desarrollo en el área de trabajo es la motivación, la capacidad de asumir responsabilidades y de dirigir los objetivos de la organización, estos factores no son creadas por las personas, es responsabilidad de la alta dirección en que los colaboradores reconozcan y desarrollen estas características.
- La tarea importante de la alta dirección es crear condiciones organizacionales y métodos de operación para que los colaboradores puedan alcanzar sus objetivos personales y al mismo tiempo cumplir con los objetivos de la organización.

Las dos teorías son antagónicas, mientras que la teoría Y se refiere a un estilo de administración participativa basado en los valores humanos y sociales y la teoría X es la administración por medio de controles externos que se impone a los colaboradores.

1.4 Bases Legales

La base legal que avala el funcionamiento, asignación y categorización en los establecimientos de hospedaje se encuentra en el Decreto supremo N° 001-2015-MINCETUR. Los artículos más importantes se han tomado en cuenta en la presente investigación.

Reglamento de establecimiento de hospedaje.

En los siguientes artículos, en este caso dichos artículos fueron aprobados en el 2015 por la ministra de MINCETUR Sra. Magaly Silva Velarde y por el Presidente de la Republica Ollanta Humala Tasso.

Artículo 1.- Objetivo

El presente reglamento establece las disposiciones para la clasificación,

categorización, operación, supervisión de los establecimientos de hospedaje, así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 3.- Clases y categorías de hospedaje

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

TABLA N° 1: *Categorización de los establecimientos de hospedajes.*

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco Estrellas
Apart- Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Tres estrellas
Albergue	-

Fuente: Reglamento de Establecimientos de hospedaje (2015).

1.5 Datos de la empresa

La cadena hotelera nacional José Antonio tiene la categorización de 4 estrellas, su primer hotel fue fundado en Lima, Miraflores en el año 1982 por el Dr. Cesar Caro Tiravanti. Seguía su crecimiento por diferentes regiones del Perú como en la ciudad de Puno que se construyó en el año 1992, años después se expandió en la ciudad de Cuzco en el año 1997, y en la actualidad continua su crecimiento por lo que el 2016 se inaugura un nuevo hotel en Lima – Miraflores.

1.5.1 Misión y visión

Misión:

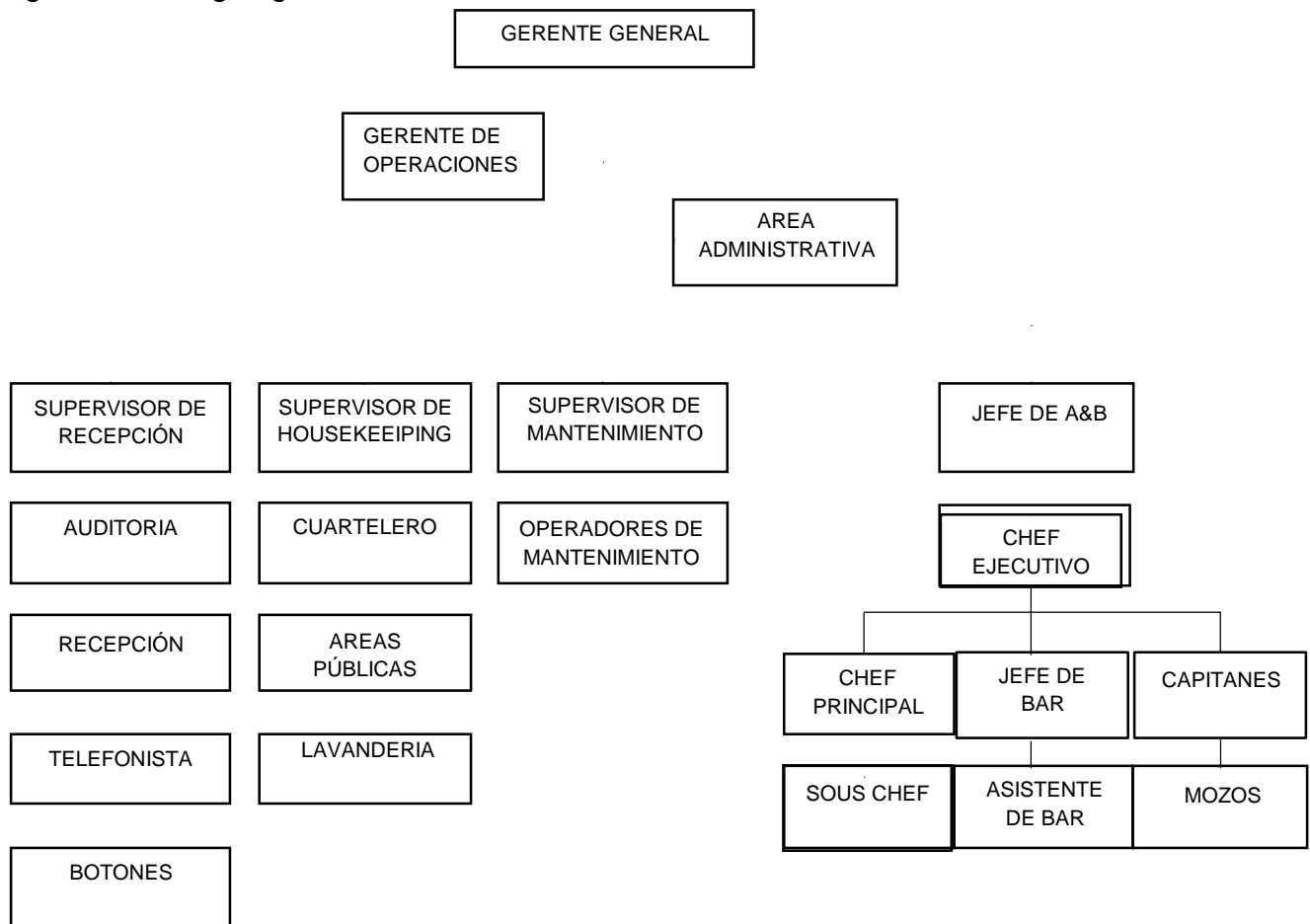
Creamos experiencias auténticas que van más allá de lo que el viajero espera, otorgando siempre el mejor de los servicios, con la mejor calidad ya que nuestros clientes es nuestra prioridad y hacerlo sentir en un ambiente de comodidad, tranquilidad y seguridad.

Visión:

Consolidarnos como una empresa hotelera líder a nivel nacional e internacional comprometidos con la excelencia en el servicio de hospitalidad.

1.5.2 Descripción estructural de la organización. (ORGANIGRAMA)

Figura N° 2. Organigrama del Hotel José Antonio.



1.5.3 Descripción funcional de los colaboradores Jefe de Alimentos y bebidas

- Responsable del control de todas las actividades relacionadas con el departamento de Alimentos y Bebidas (cocina, banquetes, bar y restaurante).
- Manejo de logística y asignación de los productos.
- Coordinación y montaje de las salas de eventos.
- Controlar las normas sanitarias en cada dependencia a su cargo.
- Selecciona evalúa y capacita a los empleados.
- Autoriza requisiciones al almacén de bebidas.

Sous Chef

- Calcula la cantidad que se necesita en cada plato.
- Supervisión de ingredientes y utensilios en la disponibilidad de servicios.
- Planifica y elabora en cronograma de platos.
- Realiza entrevistas.
- Contratación de personal.
- Evalúa el desempeño de los trabajadores.
- Supervisa que la salida de alimentos de la cocina sea según el sistema de comandas autorizado por el cajero.
- Supervisa la sanidad de los productos alimenticios.
- Supervisa las buenas prácticas de higiene de los colaboradores.

Capitanes

- Supervisión del personal de servicio.
- Supervisar el servicio restaurantes, dirigiéndose a los meseros para lograr un servicio de calidad.

- Manejo de quejas y reclamos.
- Verificar limpieza de restaurantes.
- Selección y recomendación de vinos.

Mozos

- Trabajo bajo presión, facilidad de comunicación oral, buena presentación personal, creativa, carisma, responsable, activa, hábil.
- El encargado de atender la mesa, a los clientes, servir los alimentos y llevar la cuenta.
- Ofrecer productos de la carta.
- Montaje de mesas.

Asistente de bar

- Mantener limpio y ordenado el área del bar.
- Abastecer de suministros al bar.
- Mantener las existencias de bebidas en los refrigeradores.
- Preparar cocteles en momentos de mucha actividad.

1.6 Formulación del Problema

Problema General

- ✓ ¿Cuál es el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?

Problemas Específicos

- ✓ ¿Cuál es el nivel de la organización de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la motivación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?
- ✓ ¿Cuál es el nivel del liderazgo de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la comunicación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?

1.7 Justificación

El clima laboral aunque no se perciba a primera vista, es uno de los pilares de la sostenibilidad de la empresa, por ellos es importante generar un ambiente agradable para los colaboradores. A pesar de la importancia que representa el clima laboral este tema no es tomado en cuenta en muchas organizaciones al momento de crear estrategias de crecimiento de la empresa, esto se debe a las limitaciones y la falta de importancia de los directivos de la organización.

La presente investigación gracias a la recopilación de información acerca del clima laboral pretende contribuir con conocimientos para la realización de futuros estudios sobre el clima laboral del área de alimentos y bebidas del hotel José Antonio, con estos estudios y con la ayuda de los directivos interesados en el sector se lograría la capacidad de poder realizar un plan de mejora del clima laboral para el área mencionado.

En el presente estudio se realizó un análisis de la problemática que acontece en el clima laboral en el área de alimentos y bebidas que fue contrastado con investigaciones especializadas y se elaboró algunas recomendaciones iniciales sobre cómo generar un buen clima laboral en los colaboradores de dicha área.

El clima laboral en la actualidad es un gran reto de las organizaciones por ello es importante que la empresa realice periódicamente estudios del clima laboral, que ayudara a detectar puntos críticos y de esa forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así mismo clima laboral es la forma en que el colaborador percibe su trabajo, como las condiciones del ambiente en que labora, así como también las interacciones con cada uno de sus compañeros de trabajo.

Finalmente la existencia de un buen clima laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas va permitir un mejor desempeño, productividad y satisfacción de los colaboradores, y por ende la empresa será más rentable.

1.8 Hipótesis

Para Hernandez, Fernandez & Batista, 2010, las hipótesis son los que orientan al estudio con la intención de explicar la relación de dos o más variables, avalándose en conocimiento planteados y organizados; son las respuestas que el investigador fórmula para resolver el problema planteado que se van determinando según como se va desarrollando el estudio (p.92).

En este sentido, en la presente investigación, no se desarrolló hipótesis, ya que el estudio es descriptivo que busca describir y determinar las características y

manifestaciones importantes del fenómeno que es estudiadas describiendo tendencias de la población o de un grupo de personas que principalmente está enfocado en la percepción de los participantes y el investigador, no se pretende explicar las respuestas a las preguntas de investigación ni pretende explicar la relación de dos variables.

1.9 Formulación de objetivos

Objetivo General

- ✓ Determinar el nivel del clima laboral de los colaboradores del Área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de la organización de los colaboradores del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.
- ✓ Determinar el nivel de la motivación de los colaboradores del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.
- ✓ Determinar el nivel del liderazgo de los colaboradores del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.
- ✓ Determinar el nivel de la comunicación de los colaboradores del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo básica ya que se complementó información en relación al tema de estudio, obteniendo nuevos conocimientos acerca del fenómeno, asimismo no es aplicada. Según Rodríguez (2005) la investigación básica es conocida también como pura o fundamental, se basa en un contexto teórico con el propósito de desarrollar lo investigado, ampliando el conocimiento de situaciones existentes, por ello esta forma de investigación no es aplicable por el investigador (p.78).

Nivel o alcance de la investigación es descriptivo, para Hernandez, Fernandez & Batista, (2010) menciona que busca determinar las características y manifestaciones importantes de cualquier fenómeno describiendo tendencias de la población o de un grupo de personas. Es decir, solo pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Sin embargo el investigador no pretende analizar por el medio de su estudio sino este tipo de investigación son útiles para mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (p.80).

El enfoque del presente trabajo es cuantitativo donde se usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento, el enfoque cuantitativo según Tamayo (2007), se usa la recolección y el análisis valiéndose de la medición numérica, el conteo y el uso de estadística para erigir con exactitud patrones de comportamiento en una población determinada.

La presente investigación emplea el diseño no experimental de corte transversal descriptivo. Según Carrasco (2007) lo define como diseño no experimental a, “variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Por otro lado, según los autores Parra y Toro (2006), la investigación transversal recolecta datos en un solo momento y en un solo tiempo.

Así mismo Carrasco (2007) define a diseño transversal descriptivo como, “estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p. 73).

2.2 Variables, Operacionalización

Según Bordas (2016), acerca del clima laboral menciona que “Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionados con el individuo, el grupo y la propia organización” (p.43).

TABLA 2: Matriz de operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS / BAREMOS
Clima Laboral	Bordas (2016) Los miembros de una organización describen su entorno, a partir de las dimensiones que se relaciona con la persona, el grupo y la propia organización (p.50).	Se define a través de la aplicación de un cuestionario adaptado en la escala de Likert.	Motivación	-Grado de consideración y apoyo por parte de los directivos.	1 2	Escala de Likert 5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Alto Medio Bajo
				-Remuneración salarial del trabajador	3 4 5		
			Liderazgo	-Nivel de influencia del liderazgo frente al equipo de trabajo	6 7		
				-Grado de cooperación en el centro de trabajo.	8		
			Comunicación	-Nivel de funcionamiento en base al proceso de comunicación en los colaboradores.	9 10		
				-Nivel de aplicación de la comunicación interna por parte de los directivos.	11 12		
				- Nivel de competencia y habilidades de los colaboradores	13		
			Organización	-Nivel de capacidad para aprender e incorporar nuevos conocimientos.	14		
				-Nivel de participación y aporte de nuevas sugerencias.	15 16		

Fuente: Elaboración Propia (2017).

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Según Fráncica (1988, citado por Bernal, 2010), “población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación [...] se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160).

La presente investigación, está conformado por 25 colaboradores del área de Alimentos y Bebidas que trabajan en el Hotel José Antonio.

2.3.2 Muestra

La muestra según Bernal (2010), “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectúa la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

El tamaño de la muestra está constituida por los colaboradores, tomando el 100% del total de colaboradores, lo que lo hace una muestra censal porque toma todas las unidades para la investigación.

2.3.3 Muestreo

Se refiere al procedimiento de intervenir en la muestra de estudio, el presente trabajo se realizó el muestreo censal, debido a que los colaboradores conforman un grupo pequeño por lo cual se tomó la totalidad de la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se realizó la técnica de la encuesta que está diseñada con el fin de responder a nuestro problema estudiado, el cual se utiliza

procedimientos estandarizados para conseguir mediciones cuantitativas. Según Grasso (2006). “Es un proceso que autoriza explorar y obtener información de un determinado número de personas” (p. 13).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario aplicada a 25 colaboradores del área de alimentos y bebidas de hotel José Antonio, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis del trabajo” (p.211)

2.4.1 Validación del instrumento

Para la presente investigación se realizó la validación respectiva, para ello visitó a tres expertos especialistas en el tema y después se ingresó los datos en el SPSS para aplicar la prueba binomial para que el instrumento sea válido el promedio debe de ser de 0.04 es decir, menor que el nivel de significancia (0.05).

TABLA 3. *Prueba binomial*

	Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
juez_1	Grupo 1	9	1,00	,50	,004
	Total	9	1,00		
juez_2	Grupo 1	9	1,00	,50	,004
	Total	9	1,00		
juez_3	Grupo 1	9	1,00	,50	,004
	Total	9	1,00		

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizó el Alfa Cronbach. La encuesta fue realizada a 25 colaboradores del Área de Alimentos y Bebidas del Hotel José Antonio, obteniendo una confiabilidad del 0,903 en el Alfa de Cronbach.

TABLA 4. *Estadísticos de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,807	16

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

2.5 Métodos de análisis de datos

El presente trabajo se usó el programa office Excel que permitió clasificar los datos recolectados y el programa SPSS nos ayudó a determinar e interpretar el análisis de nuestros datos mediante la estadística descriptiva.

2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación se respetó a los autores que son citados y no se mostrará la identidad de los encuestados en caso que ellos no deseen.

III. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado a los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del Hotel José Antonio, en el distrito de Miraflores, para el análisis del clima laboral. Este trabajo tuvo como instrumento el cuestionario que consta de 22 ítems, los cuales provienen de 4 dimensiones, según autor.

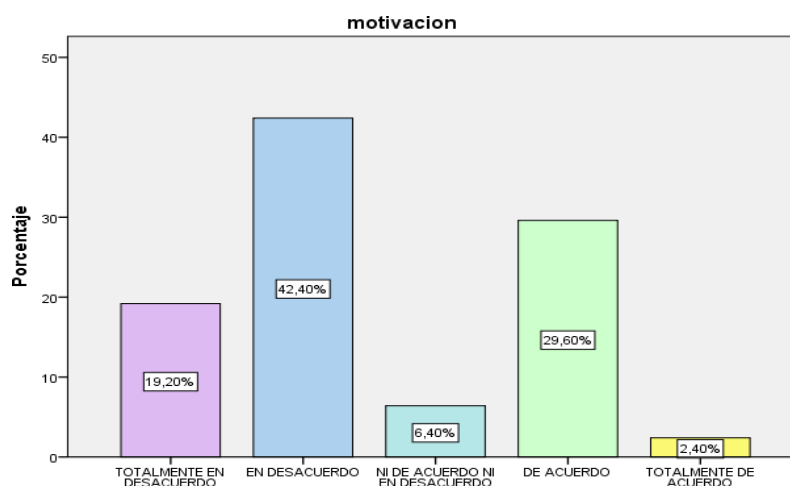
TABLA N°5.

Dimensión motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	19,2	19,2	19,2
	EN DESACUERDO	53	42,4	42,4	61,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	6,4	6,4	68,0
	DE ACUERDO	37	29,6	29,6	97,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	2,4	2,4	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°1



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los colaboradores del área de A&B, en cuanto a la motivación por parte del personal podemos decir que el 43%, están en desacuerdo y el 3% indica que se encuentran totalmente de acuerdo.

TABLA N°6.

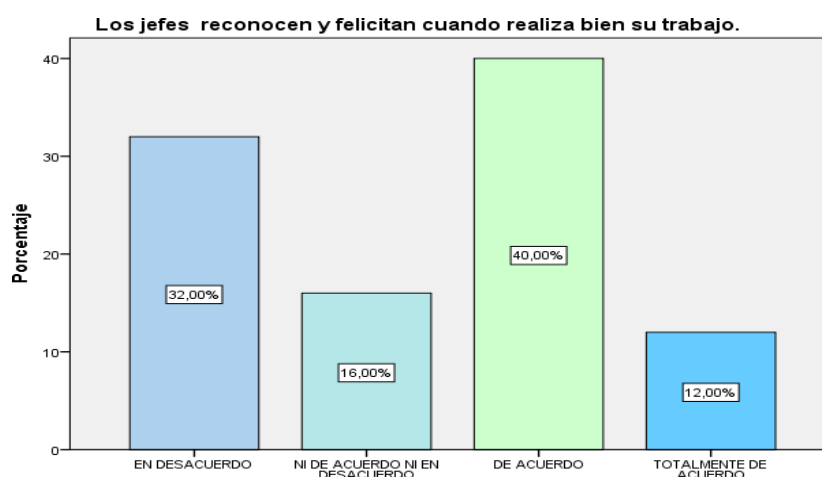
Indicadores: Grado de consideración y apoyo por parte de la directiva

Los jefes reconocen y felicitan cuando realiza bien su trabajo.

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	32,0	32,0	32,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	16,	16,0	48,0
	DE ACUERDO	10	40,0	40,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N°2.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el grafico 2 el 40% de los colaboradores del área de A & B, están de acuerdo que los jefes se reconoce y facilitan cuando realiza bien su trabajo, mientras que el 12% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 7.

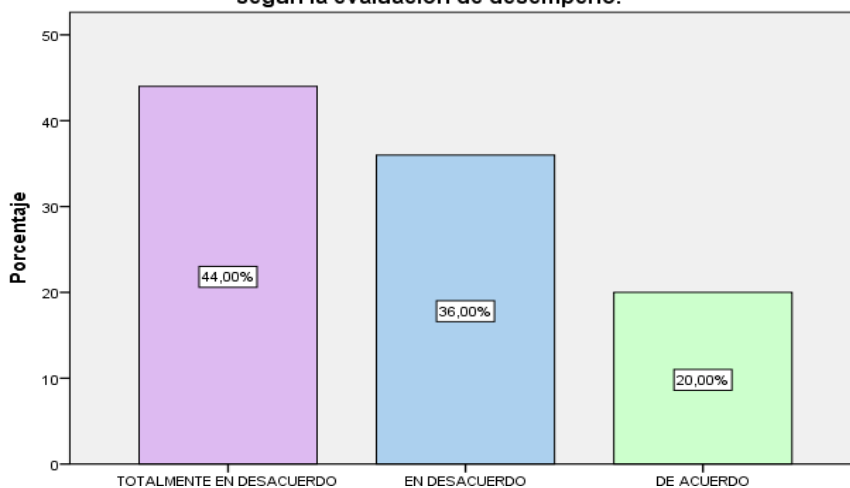
Los jefes brindan la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	44,0	44,0	44,0
	EN DESACUERDO	9	36,0	36,0	80,0
	DE ACUERDO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 4.

Los jefes brindan la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado de la gráfico 3, el 44% de los colaboradores del área de A & B, están totalmente en desacuerdo en cuanto a los jefes no brindan la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño, mientras que el 20% indica que se encuentran de acuerdo.

TABLA N° 8

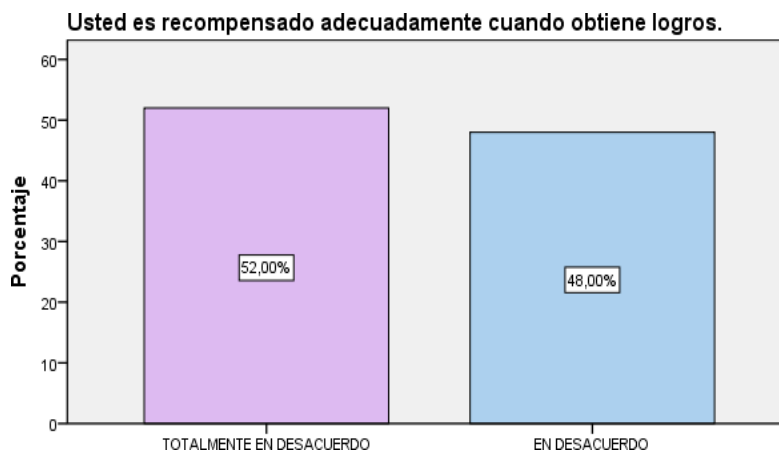
Indicador. Remuneración salarial del trabajador

Usted es recompensado adecuadamente cuando obtiene logros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	52,0	52,0	52,0
	EN DESACUERDO	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°5



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 3, el 52% de los colaboradores del área de A & B, están totalmente en desacuerdo que no se recibe una recompensa adecuada cuando se obtiene logros, por otro lado el 48% indica que se encuentran en desacuerdo.

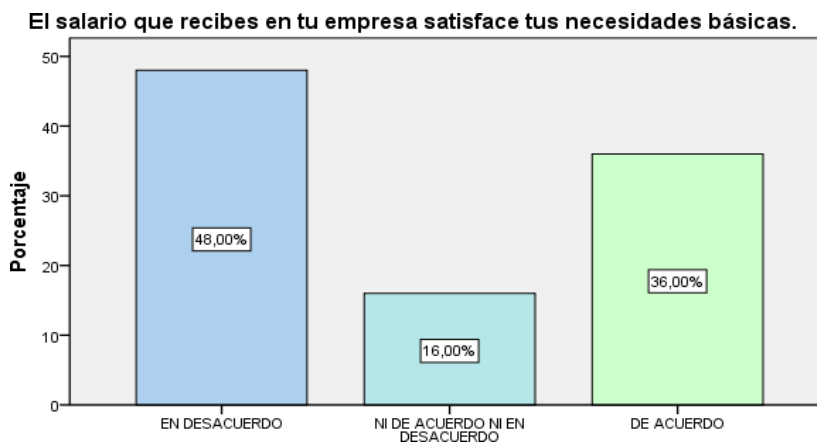
TABLA N° 9

El salario que recibes en tu empresa satisface tus necesidades básicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	48,0	48,0	48,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	16,0	16,0	64,0
	DE ACUERDO	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°6



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en la gráfico 5, el 48% de los colaboradores del área de A & B, están en desacuerdo acerca del salario que se recibe, mientras que el 16% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

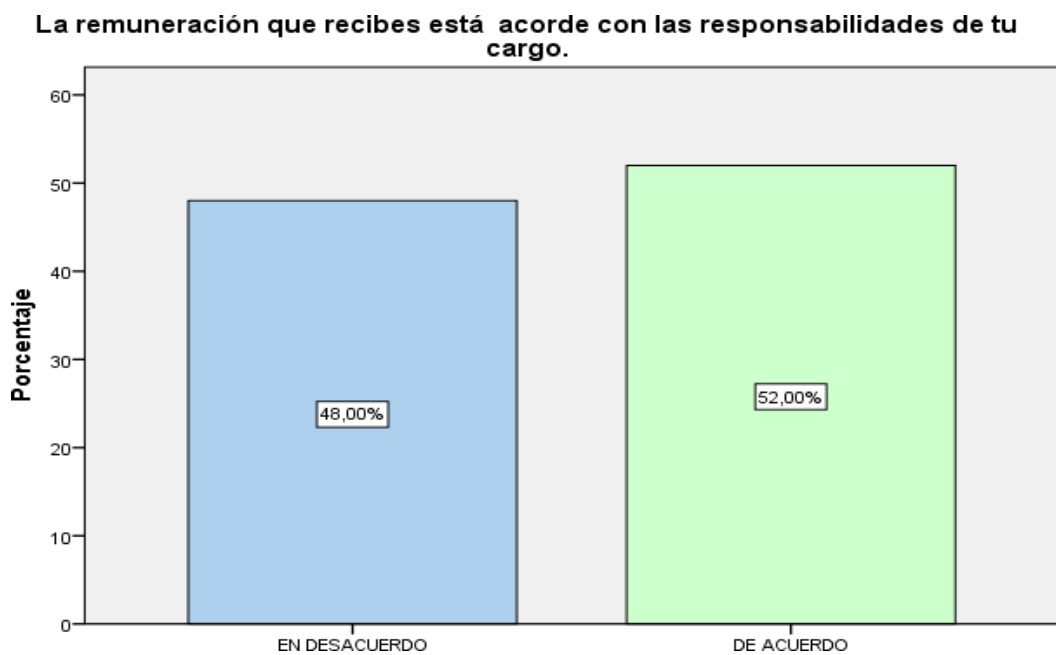
TABLA N° 10.

La remuneración que recibes está acorde con las responsabilidades de tu cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN	12	48,0	48,0	48,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°7



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según el gráfico 6, el 52% de los colaboradores del área de A & B, están de acuerdo con las remuneraciones que reciben según las responsabilidades que se les asigna y el 48% están en desacuerdo.

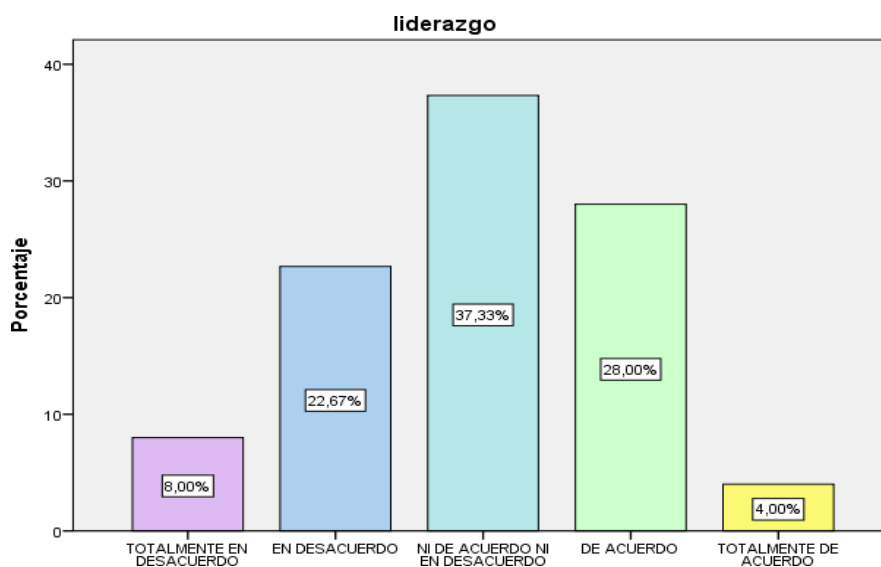
TABLA N° 11.

Dimensión Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4,8	8,0	8,0
	EN DESACUERDO	17	13,6	22,7	30,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	28	22,4	37,3	68,0
	DE ACUERDO	21	16,8	28,0	96,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	2,4	4,0	100,0
	Total	75	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	50	40,0		
Total		125	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°8



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los colaboradores del área de A&B, en cuanto a la capacidad de liderazgo por parte de sus superiores podemos decir que el 38%, están en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12% indica que se encuentran totalmente de acuerdo.

TABLA N°12

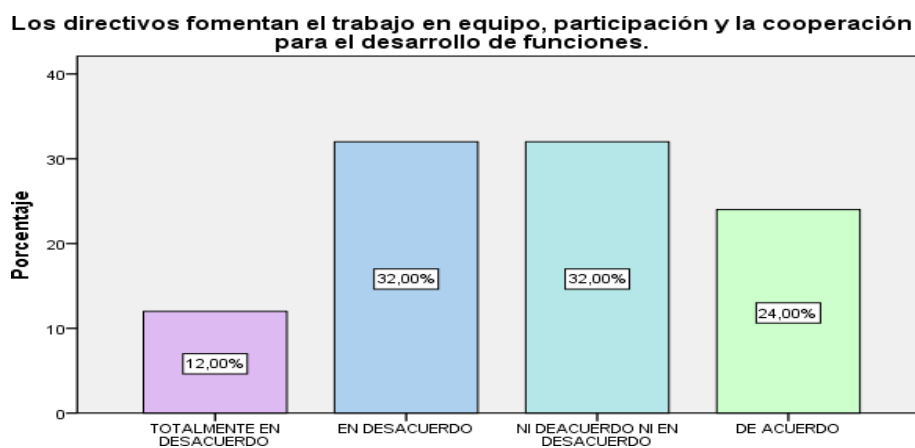
Indicador: Nivel de influencia del liderazgo frente al equipo de trabajo.

Los directivos fomentan el trabajo en equipo, participación y la cooperación para el desarrollo de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	12,0	12,0	12,0
	EN DESACUERDO	8	32,0	32,0	44,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	8	32,0	32,0	76,0
	DE ACUERDO	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 9.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 9, el 32% de los colaboradores del área de A & B, están en desacuerdo en cuanto al trabajo en equipo para el desarrollo de funciones, mientras que el 12% indica que se encuentran totalmente en desacuerdo

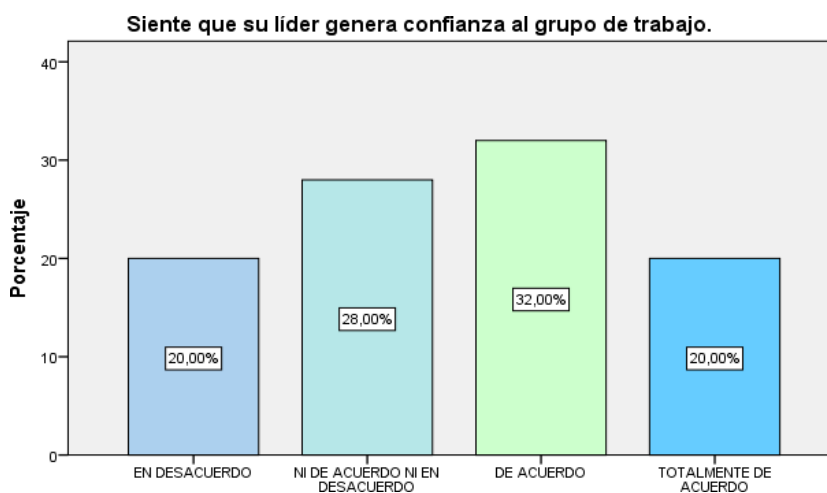
TABLA N° 13

Siente que su líder genera confianza al grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	28,0	28,0	48,0
	DE ACUERDO	8	32,0	32,0	80,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 10



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 9, el 32% de los colaboradores del área de A & B, están de acuerdo en cuanto al líder genera confianza frente al grupo de trabajo, mientras que el 20% indica que se encuentran en desacuerdo.

TABLA N° 14

Indicador: Grado de cooperación en el centro de trabajo.

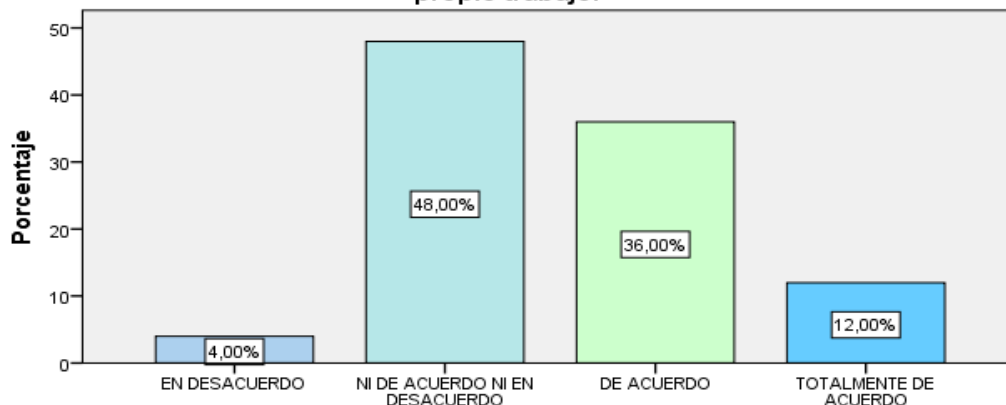
En el área se busca que cada colaborador tome decisiones de cómo ejercer su propio trabajo.

Válido		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	48,0	48,0	52,0
	DE ACUERDO	9	36,0	36,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 11

En el área se busca que cada colaborador tome decisiones de cómo ejercer su propio trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 10, el 48% de los colaboradores del área de A & B, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el área busca que cada colaborador tome decisiones de como ejercer su propio trabajo, mientras que el 4% indica que se encuentran en desacuerdo.

TABLA N° 15.

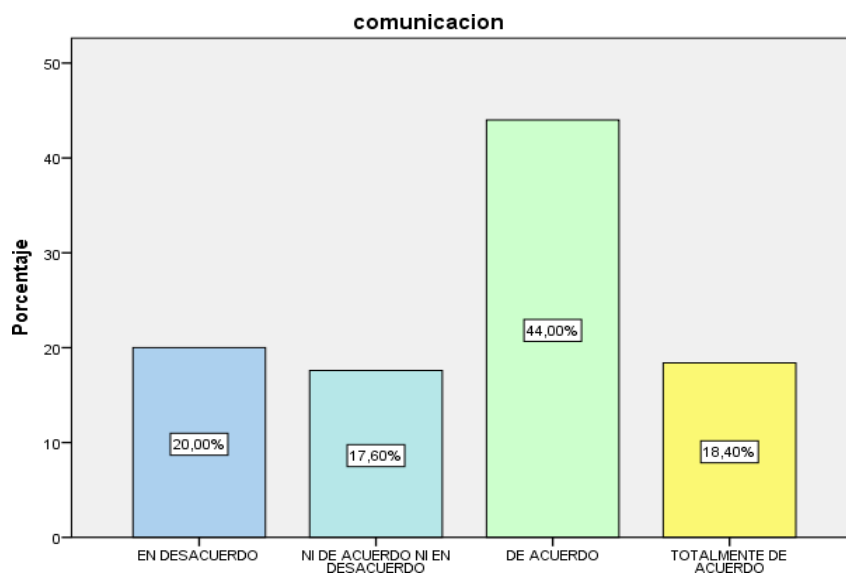
Dimensión Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	25	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	17,6	17,6	37,6
	DE ACUERDO	55	44,0	44,0	81,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	18,4	18,4	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Fuente:

Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 12.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los

colaboradores del área de A&B, en cuanto a la comunicación que se ejerce entre los trabajadores se puede apreciar que el 62%, están de acuerdo y el 17% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 16.

Indicadores: Nivel del funcionamiento en base al proceso de comunicación en los colaboradores

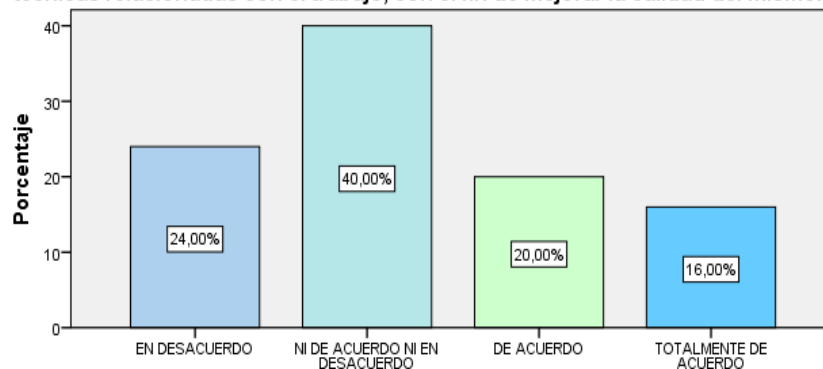
Los directivos se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	24,0	24,0	24,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	40,0	40,0	64,0
	DE ACUERDO	5	20,0	20,0	84,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 12.

Los directivos se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 12, el 40% de los colaboradores del área de

A & B, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los directivos informan a su personal sobre las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, mientras que el 16% indica que están totalmente de acuerdo.

TABLA N° 17.

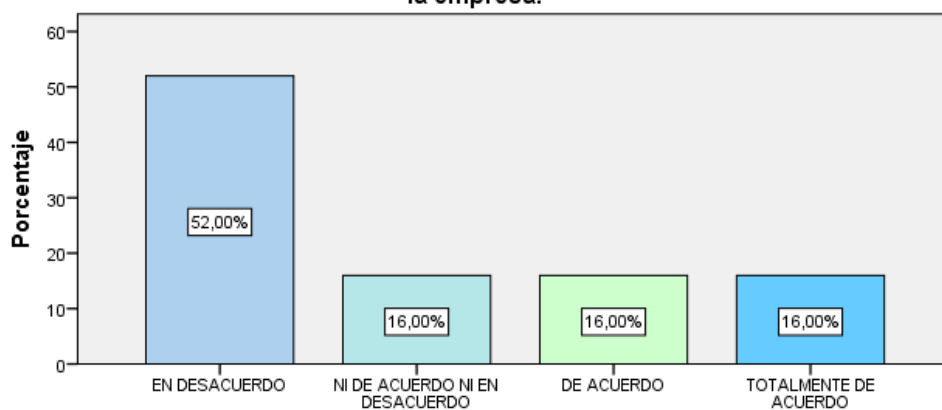
Los directivos brindan la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	13	52,0	52,0	52,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	16,0	16,0	68,0
	DE ACUERDO	4	16,0	16,0	84,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 13

Los directivos brindan la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 13, el 52% de los colaboradores del área de

A & B, están en desacuerdo en que los directivos brindan la información suficiente sobre la estrategia y objetivo de la empresa, mientras que el 16% indica que se encuentran de acuerdo.

TABLA N° 18

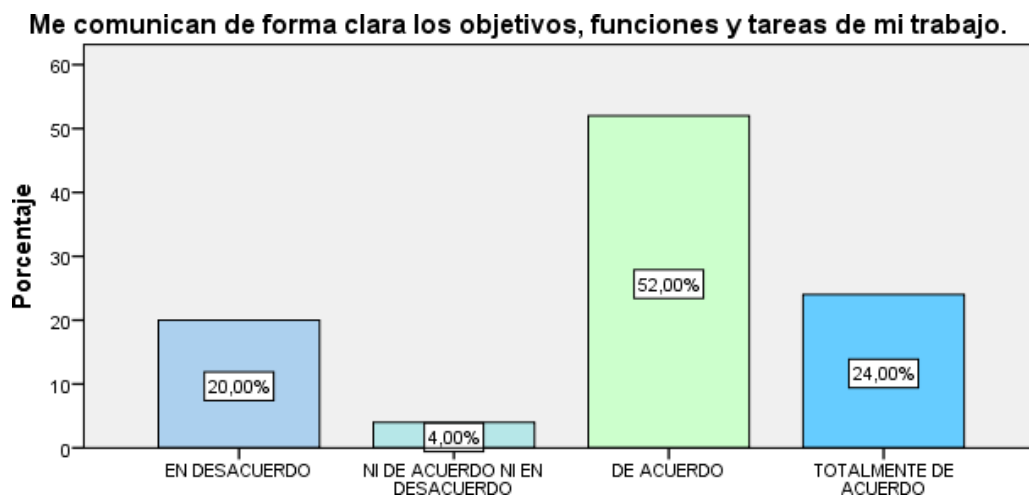
Indicadores: Nivel de aplicación de la comunicación interna por parte de los directivos.

Me comunican de forma clara los objetivos, funciones y tareas de mi trabajo.

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	5	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	24,0
	DE ACUERDO	13	52,0	52,0	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	24,0	24,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 14



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 14, el 52% de los colaboradores del área de

A & B están de acuerdo en que se comunica de forma clara los objetivos y funciones de la labor diaria, mientras que el 20% indica que se encuentran en desacuerdo.

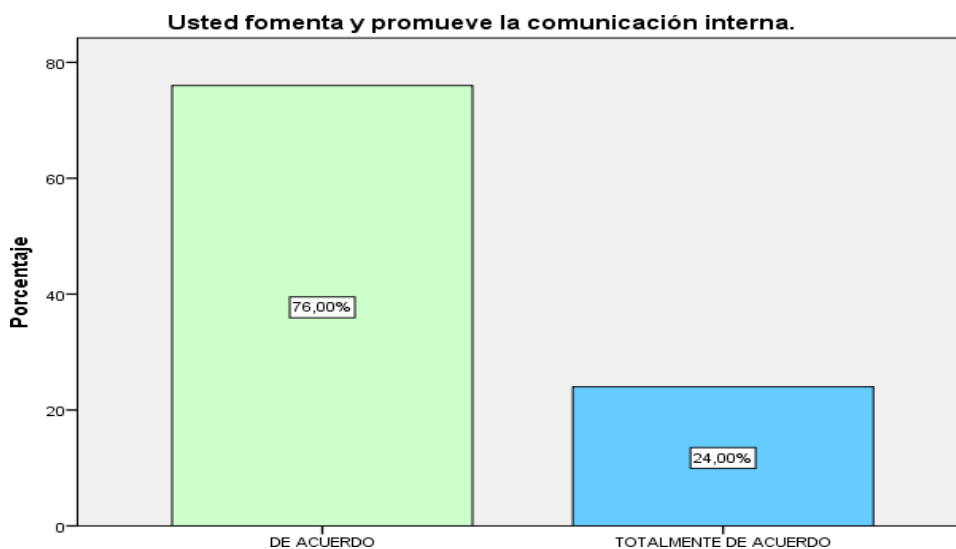
TABLA N° 19.

Usted fomenta y promueve la comunicación interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	76,0	76,0	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 15.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 15, el 76% de los colaboradores del área de

A & B, están de acuerdo en que si se fomenta la comunicación interna en el área, mientras que el 24% indica que se encuentra totalmente de acuerdo.

TABLA N° 20.

Indicadores: Nivel de competencia y habilidades de los colaboradores.

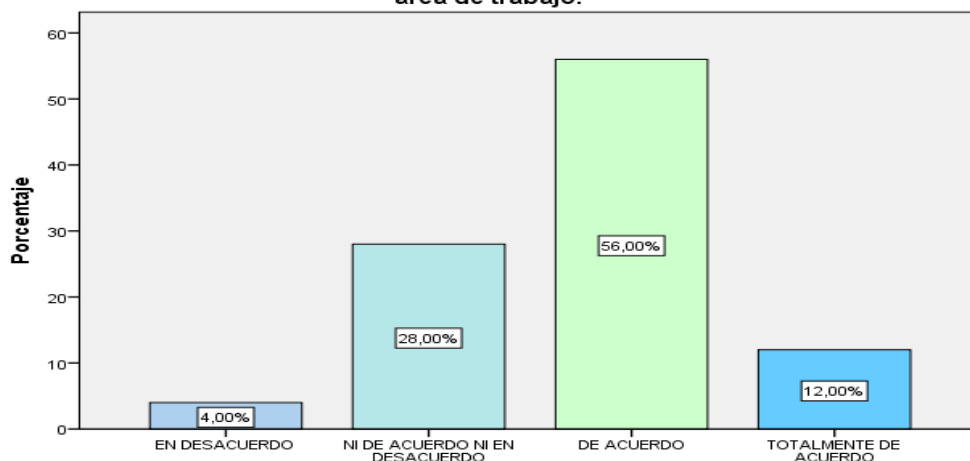
Tiene la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes en el área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	28,0	28,0	32,0
	DE ACUERDO	14	56,0	56,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 16.

Tiene la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes en el área de trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 16, el 56% de los colaboradores del área de

A & B, están de acuerdo en cuanto a las oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades en el trabajo, mientras que el 4% indica que se encuentran en desacuerdo.

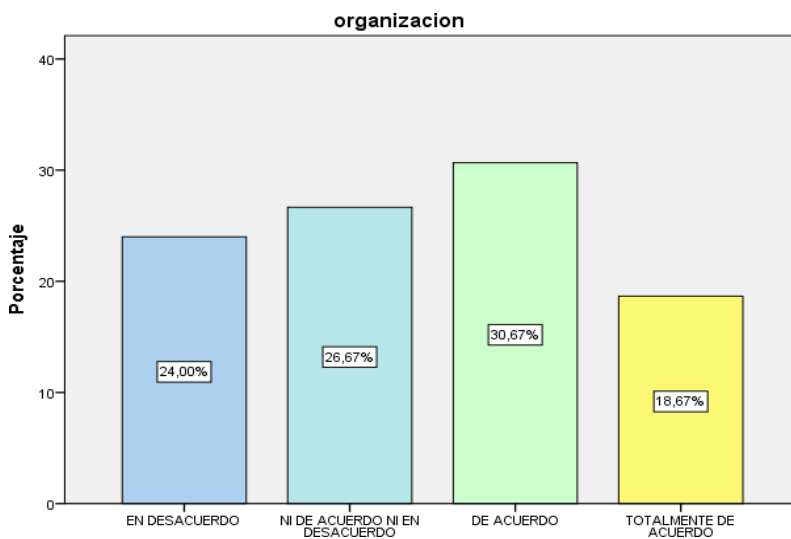
TABLA N° 21.

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	18	14,4	24,0	24,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	16,0	26,7	50,7
	DE ACUERDO	23	18,4	30,7	81,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	11,2	18,7	100,0
	Total	75	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	50	40,0		
Total		125	100,0		

GRAFICO N° 17.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los colaboradores del área de A&B, en cuanto a la organización se puede apreciar que el

48%, están de acuerdo y el 24% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 22.

Indicadores: Nivel de capacidad para aprender e incorporar nuevos conocimientos

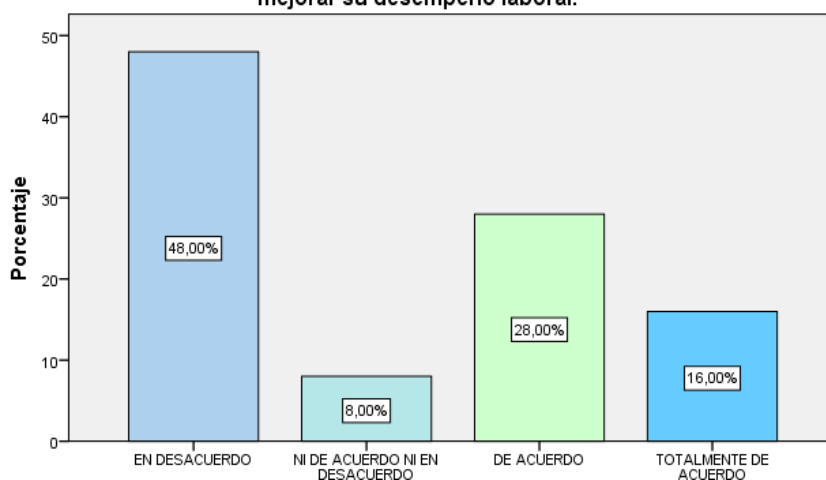
TABLA 18. Las capacitaciones brindadas por su organización les brindan herramientas para mejorar su desempeño laboral.

Válido		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	12	48,0	48,0	48,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	8,0	8,0	56,0
	DE ACUERDO	7	28,0	28,0	84,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 18

Las capacitaciones brindadas por su organización les brindan herramientas para mejorar su desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado en el gráfico 18, el 48% de los colaboradores del área de A y B, están en desacuerdo en cuanto a las capacitaciones brindadas por la organización,

mientras que el 28% indica que se encuentran de acuerdo.

TABLA N° 23.

Indicadores: Nivel de participación y aporte de nuevas sugerencias.

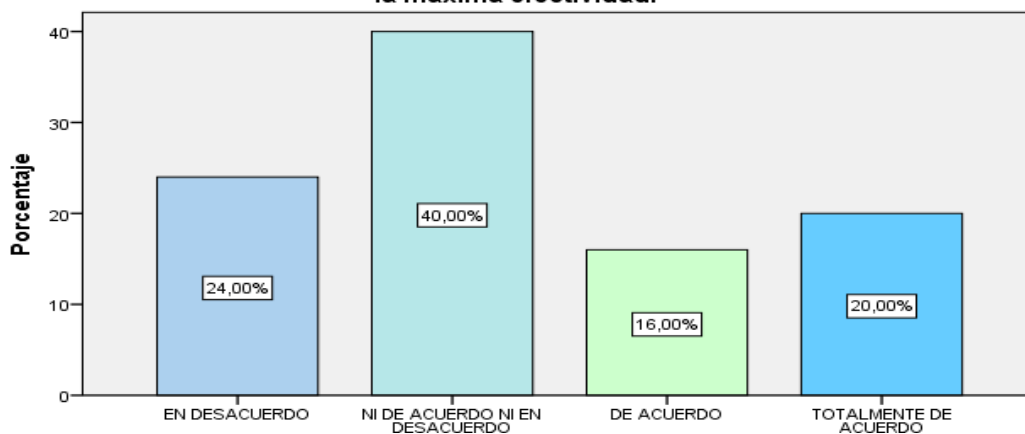
La toma de decisiones en esta organización se hace con precaución para lograr la máxima efectividad.

Válido		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	6	24,0	24,0	24,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	40,0	40,0	64,0
	DE ACUERDO	4	16,0	16,0	80,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 19

La toma de decisiones en esta organización se hace con precaución para lograr la máxima efectividad.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Indicadores:

Según lo observado en el gráfico 19, el 40% de los colaboradores del área de A & B, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la efectividad de la toma de

decisiones en el trabajo, mientras que el 16% indica que se encuentran de acuerdo.

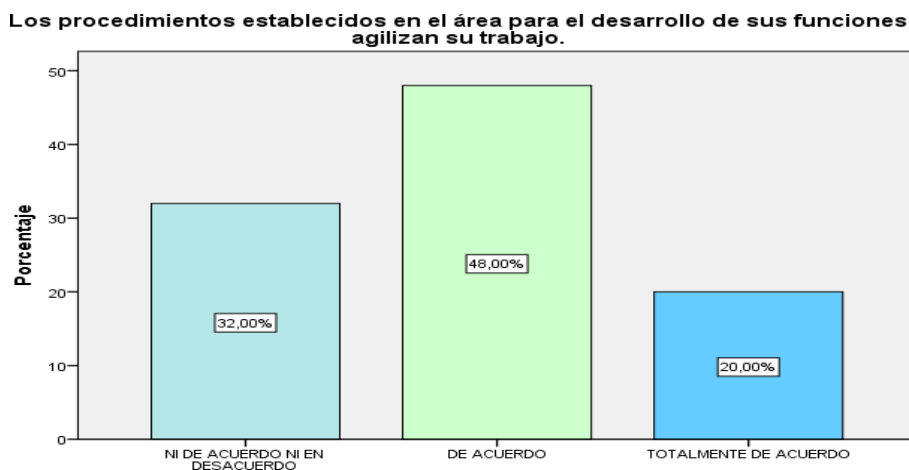
TABLA N° 24.

Los procedimientos establecidos en el área para el desarrollo de sus funciones agilizan su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	32,0	32,0	32,0
	DE ACUERDO	12	48,0	48,0	80,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 20



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

Según lo observado del gráfico 16, el 48% de los colaboradores del área de A & B están de acuerdo con los procedimientos establecidos para el desarrollo de sus

funciones que agilizan su trabajo, mientras que el 32% indica que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

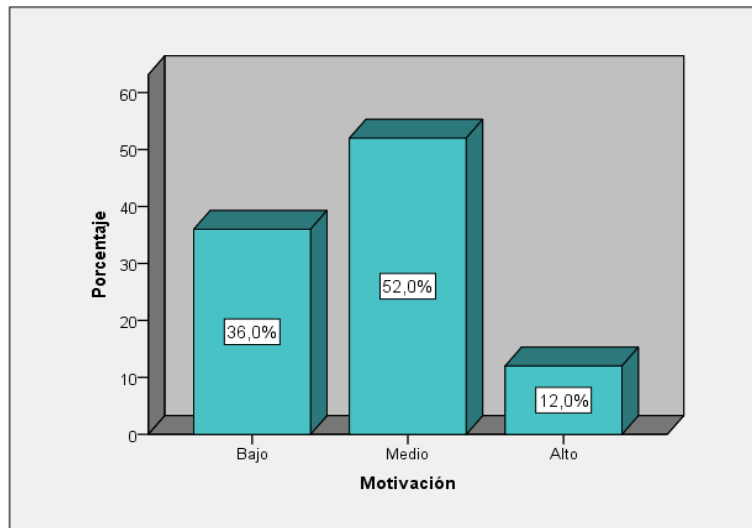
TABLA N° 25.

Descripción del nivel de motivación en el área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	36,0	36,0	36,0
Medio	13	52,0	52,0	88,0
Alto	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 21.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

La tabla 26 y grafico 21 presenta el nivel de motivación percibido por los

colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017. Se observa que el 52% percibe que la motivación se encuentra en el nivel “Medio”. Por otro lado, el 36% que se encuentra en el nivel “Bajo” y el 12% en el nivel Alto. En general la tendencia del nivel de motivación percibido por los colaboradores es “Medio” con tendencia ligera a “Bajo”

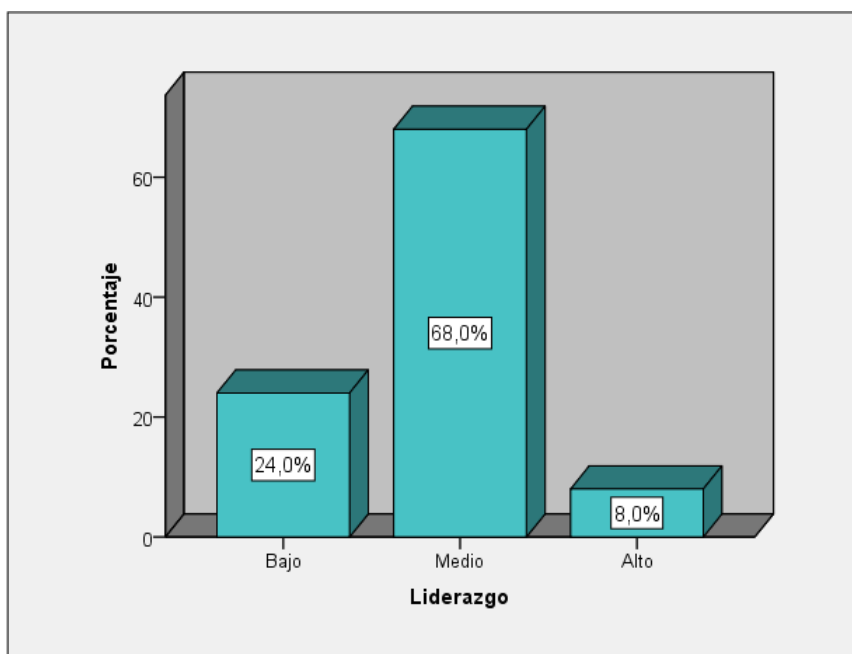
TABLA N° 26

. Descripción del nivel de liderazgo en el área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	24,0	24,0	24,0
Medio	17	68,0	68,0	92,0
Alto	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N°22.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

La tabla 27 y gráfico 22 presenta el nivel de liderazgo percibido por los colaboradores

del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017. Se observa que el 68% percibe que el liderazgo se muestra en un nivel “Medio”. Por otro lado, el 24% que se muestra en el nivel “Bajo” y el 8% en el nivel Alto. En general la tendencia del nivel de liderazgo percibido por los colaboradores es “Medio” con tendencia ligera a “Bajo”.

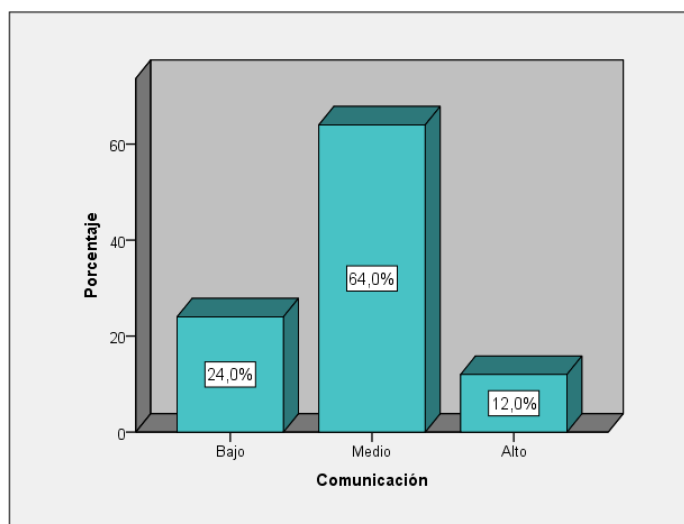
TABLA N°27.

Descripción del nivel de comunicación en el área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	24,0	24,0	24,0
Medio	16	64,0	64,0	88,0
Alto	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 23.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

La tabla 28 y gráfico 23 presenta el nivel de comunicación percibido por los

colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017. Se observa que el 64% percibe que la comunicación es de nivel “Medio”. Por otro lado, el 24% que se encuentra en el nivel “Bajo” y el 12% en el nivel Alto. En general la tendencia del nivel de motivación percibido por los colaboradores es “Medio” con tendencia ligera a “Bajo”.

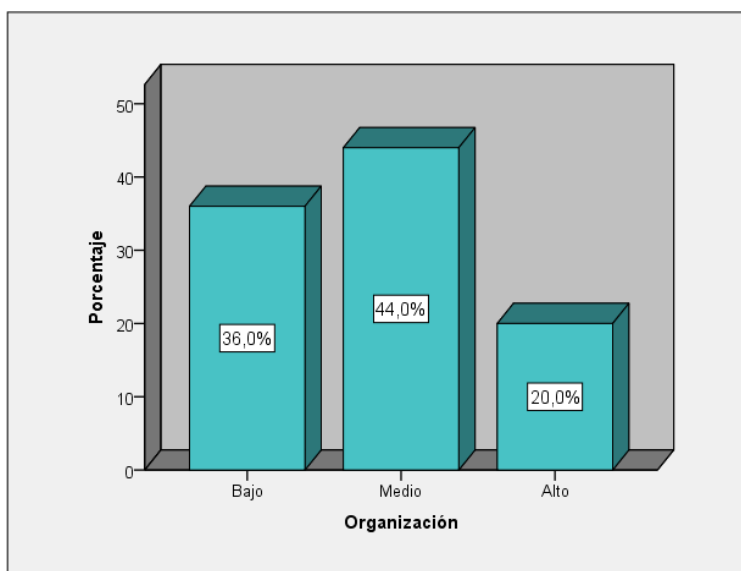
TABLA N° 28.

Descripción del nivel de organización en el área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	36,0	36,0	36,0
Medio	11	44,0	44,0	80,0
Alto	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 24.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

La tabla 29 y gráfico 24 presenta el nivel de organización percibido por los

colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017. Se observa que el 44% percibe que la organización es de nivel “Medio”. Por otro lado, el 36% que es de nivel “Bajo” y el 20% de nivel Alto. En general la tendencia del nivel de organización percibido por los colaboradores es “Medio” con tendencia a “Bajo”

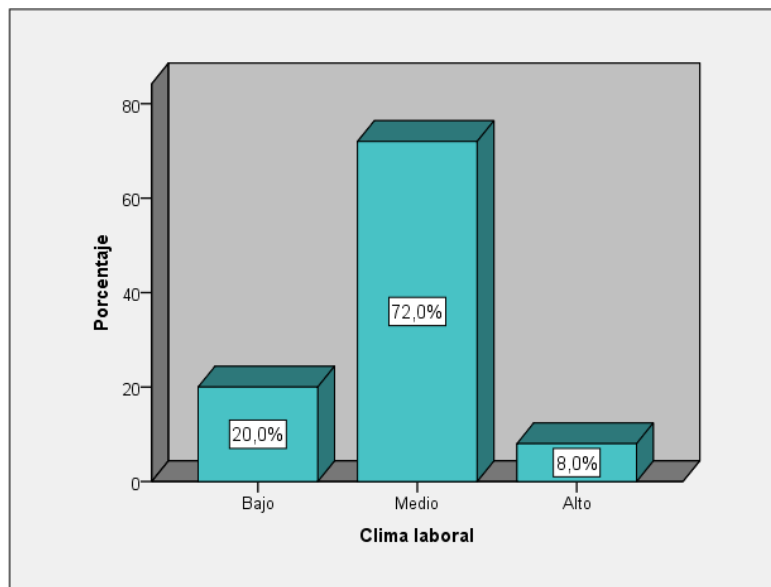
TABLA N° 29.

. Descripción del nivel del clima laboral en el área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	20,0	20,0	20,0
Medio	18	72,0	72,0	92,0
Alto	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

GRAFICO N° 25.



Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 22.0

Interpretación:

La tabla 30 y gráfico 25 presenta el nivel de clima laboral percibido por los

colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017. Se observa que el 72% percibe que el clima laboral se encuentra en el nivel "Medio". Por otro lado, el 20% que se encuentra en el nivel "Bajo" y el 8% en el nivel "Alto". En general la tendencia del nivel de motivación percibido por los colaboradores es "Medio" con tendencia ligera a "Bajo".

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del Hotel José Antonio que se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores. El nivel del clima laboral mostrado por los colaboradores es medio con tendencia baja, esto se ve reflejado en los resultados obtenidos mediante las encuestas que el 72% mencionan que el clima laboral se encuentra en un nivel medio (demostrado en el baremos por cada dimensión). Asimismo el 20% considera que el clima está en un nivel bajo y el 8% señalan que el clima laboral está en un nivel alto (demostrando los resultados a través de sus dimensiones. Es así como la motivación presenta un nivel medio de 52%, el 36% con un nivel bajo y el 12% con un nivel alto. Asimismo el liderazgo con un 68% que se considera en un nivel medio, el 24% con un nivel bajo y el 8% con un nivel alto. En tal sentido la comunicación presenta un 64% en el nivel medio, el 24% en el nivel bajo y el 12% con un nivel alto. Finalmente la organización tiene como resultado que el 44% está en un nivel medio, por otro lado el 36% indica que están en el nivel bajo y el 20% con un nivel alto.

De acuerdo con el marco teórico. Según (Bordas, 2016, p.50), nos dice que el clima laboral es la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de las dimensiones que se relaciona con la persona, el grupo y la propia organización. Acotando a lo mencionado (Gallego, 2011, p.95) señala que el clima laboral positivo ayuda a desarrollar una gestión consciente del puesto de trabajo de cada colaborador, adecuado por unas buenas relaciones humanas y una política del personal competente para el beneficio de los colaboradores.

En relación al antecedente del autor Sierra (2015) en su investigación titulada: “El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán”, donde concluyo, que en el área si predomina el buen clima laboral, eso se debe a los factores positivos que se encontraron, entonces para que se establezca el clima laboral se debe identificar los factores que influyen en el comportamiento de los colaboradores.

Determinar el nivel de la motivación de los colaboradores del área de A&B del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

El nivel de la motivación mostrado por los colaboradores es medio con tendencia baja, esto se debe al poco compromiso con las tareas establecidas en el área y el grado de consideración por parte de los directivos, que no reconocen el trabajo realizado por cada colaborador, por lo que se desempeñan sin alguna motivación. Asimismo se refleja los resultados en cuanto a la remuneración salarial que recibe cada colaborador. Con respecto a la dimensión de motivación mediante las encuestas realizadas se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, se muestran en desacuerdo con la motivación brindada por parte de los superiores, (véase la pregunta N° 1, 2, 3,4 y 5-cuestionario).

De acuerdo a los resultados obtenidos no se relaciona con el marco teórico. Según (Chiavenato, 2006, p.49), nos dice que la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, en la organización no se considera el tema de la motivación de los colaboradores siendo una principal herramienta que ayuda al mejor desenvolvimiento por parte del trabajador. Acotando a lo mencionado Griffin y Moorhead (2010) menciona que los gerentes deben motivar a sus colaboradores para que de esa manera se puedan desempeñar mejor en su área de trabajo; otorgando buen salario y recompensas para el bienestar del personal y así poder lograr alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo, no coincide con en el antecedente realizado por Castro L. (2013) con la investigación titulada: "Clima laboral de los colaboradores de talento humano del gobierno provincial del guayas 2012", donde concluyo, que es necesario proponer alternativas de solución que ayuden a mejorar el clima laboral en el área ayudando así al buen comportamiento de los colaboradores para una mayor motivación y se desarrollen en las funciones del clima laboral al indicar que una dirección positiva ayuda a que exista una mayor comunicación entre jefe y subordinado, para que puedan trabajar en coordinación en el área de trabajo, entonces podemos decir que en la actualidad el buen comportamiento por parte de los colaboradores es necesario para una mayor motivación.

Determinar el nivel del liderazgo de los colaboradores del área de A&B del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

El nivel del liderazgo mostrado por los colaboradores es medio con tendencia baja, debido al nivel de influencia del liderazgo frente al equipo de trabajo, que no se encuentra con la capacidad de trabajar con sus subordinados, esto se ve reflejado en el grado de cooperación en el centro de trabajo por parte de los colaboradores. El líder quien viene a ser el jefe del área no tiene influencia ante sus colaboradores, careciendo de inteligencia emocional y como consecuencia se genera el estrés laboral exponiendo a sus subordinados a que no puedan ejercer sus labores, asimismo por parte del líder no tiene una comunicación de forma asertiva con su grupo de trabajo, por ello los colaboradores realizan funciones individuales y solo buscan su bienestar. En cuanto a la dimensión de liderazgo mediante las encuestas realizadas se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el tema del liderazgo. (Véase la pregunta N° 6,7 y 8 - cuestionario)

De acuerdo a los resultados obtenidos no se ajusta al marco teórico, puesto que tal autor Chiavenato (2006, p.220) se refiere al liderazgo como un poder personal que autoriza a una persona para que pueda influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia comprende un compromiso interpersonal, en esa relación existe una persona que influye en los demás, el nivel de la influencia se refiere al poder y autoridad. En una organización el poder es la capacidad de controlar las decisiones y las acciones de otras personas, entonces se puede inferir que el líder del área de Alimentos y Bebidas no influye ante sus colaboradores por lo tanto no se cumplen los objetivos planteados por la organización.

No obstante coincide con mis antecedentes en la investigación realizada por Williams (2013) que en sus conclusiones se ve reflejado la carencia de un buen líder frente a su equipo de trabajo lo que podría ser un factor importante que determine el clima donde realizan su trabajo, el liderazgo en la institución se ve cada vez afectada y con poco interés por parte de los trabajadores por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, si bien la relación no es simple, de manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Determinar el nivel de la comunicación de los colaboradores del área de A&B del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

El nivel de la comunicación mostrado por los colaboradores es medio, los colaboradores tienen una buena comunicación en el área y el proceso de comunicación muestra resultados favorables que ayudan a que el personal muestre sus competencias y habilidades en el área. Con respecto a la dimensión de comunicación mediante las encuestas realizadas se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, se muestran de acuerdo con la comunicación que se ejerce en el área, afirmando que se utiliza la información correspondiente sobre nuevos sistemas relacionados con el trabajo y es de gran importancia porque facilitan el trabajo diario de los colaboradores, por otro lado, las charlas son realizadas solo cuando existen problemas no existen charlas informativas que ayuden a evitar estos problemas.(véase la pregunta N° 9,10,11,12 y 13 - cuestionario).

De acuerdo a los resultados obtenidos coincide con el autor Griffin y Moorhead (2010, p.120) que considera la importancia de la comunicación en las organizaciones para poder trabajar de manera coordinada y que cada colaborador realice tareas específicas. En tal sentido la comunicación es el desarrollo social en el cual dos o más partes intercambian información

En relación a los antecedentes encontrados, podemos decir que no coincide con Uguña (2013) en su investigación titulada: "El clima Laboral y su repercusión en la calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal del Departamento de Ventas de la Empresa Almacenes de ropa sport de la ciudad de Guayaquil", donde concluyo, que el clima laboral de la organización es inadecuado, ya que muestra falta de sistema de remuneraciones y falta de sistema de comunicación organizacional que trae como consecuencia que no exista confianza, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, esto influye directamente en la satisfacción laboral y personal de cada uno de sus colaboradores resaltando que es importante la comunicación interna, es necesario en la organización ya que es una herramienta estratégica que ayuda a transmitir la información correcta de los objetivos y valores a los colaboradores.

Determinar el nivel de la organización de los colaboradores del área de A&B del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.

El nivel de la organización mostrado por los colaboradores es medio con

tendencia baja y que el nivel de capacidad para aprender e incorporar nuevos conocimientos muestran resultados desfavorables que no ayudan a la participación de los colaboradores, se debe a la falta de capacitaciones con los temas relevantes en el sector hotelero, siendo un factor necesario en la organización para un mayor desarrollo personal y profesional de cada colaborador. Con respecto a la dimensión de organización mediante las encuestas realizadas se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, se muestran en desacuerdo con la organización. (Véase la pregunta N° 14,15 y 16 - cuestionario).

De acuerdo a los resultados obtenidos no se ajusta al marco teórico puesto que tal autor Bordas (2016, p.36) considera que la organización es el grado en que los miembros perciben los procesos de trabajo y puedan trabajar de manera organizada, creando procedimientos para el progreso de sus funciones y los colaboradores manifiestan que la organización no se preocupa por realizar capacitaciones que ayuden a un mejor trabajo en el área. Acotando a lo mencionado Moyano, Bruque, Manqueira, Fidalgo y Martínez (2011) señalan que la empresa es una organización que pone en práctica la función de organizar, combinando diferentes recursos para conseguir sus objetivos según los principios que se establecen en los distintos planteamientos teóricos existentes.

En relación a los antecedentes encontrados, podemos decir que no coincide con Sierra (2015) en su investigación titulada: "El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán", donde concluyo, que los colaboradores se sienten identificados con la institución, a su vez están conscientes lo que contribuyen a la organización y otra parte menciona la falta de oportunidad de ascender en el área, entonces se puede decir que hoy en día la organización tiene un papel importante para el crecimiento de sus colaboradores.

V. CONCLUSIONES

El clima laboral de los colaboradores del área de A & B del hotel José Antonio, Miraflores, presenta un nivel medio debido a la falta de compromiso de sus trabajadores, esto sucede porque no se encuentran motivados para realizar su trabajo, asimismo no cuentan con un líder quien les represente y no existe una buena comunicación.

La motivación en los colaboradores del área de A & B del hotel José Antonio, Miraflores, presenta un bajo promedio, debido a la falta de reconocimiento por parte de los superiores inmediatos y que no se encuentran conformes con la remuneración salarial.

El liderazgo no se ve reflejada en el área de A & B, presenta un nivel bajo, debido a que el líder no influye frente a su equipo de trabajo y no sostiene una comunicación asertiva con sus colaboradores para trabajar en equipo.

La comunicación se desarrolla de manera favorable en el área de A & B por parte de los colaboradores, debido a que el proceso de comunicación es eficiente y pueden interactuar entre ellos, logrando conseguir objetivos en común.

La Organización presenta un bajo promedio por parte de los colaboradores del área de A & B, debido a que el personal no se encuentra capacitado con los temas importantes referidos al sector hotelero y sienten que no se toma importancia a este tema.

VI. RECOMENDACIONES

Enfocar el tema del clima laboral en el área, para ello es necesario incluir los factores ya mencionados que ayudan a que el colaborador se desempeñe mejor en un ambiente agradable, donde predomine el respeto entre jefe y subordinado.

En cuanto a la motivación reconocer y valorar el trabajo realizado por parte del colaborador ya que es importante los reconocimientos en el área, así como la entrega de una cuponera de beneficios cada año donde el trabajador pueda disfrutar con su familia, así mismo contar con un buen salario económico que sea resultado de su desempeño en la organización.

En cuanto al liderazgo, asignar a la persona que se encuentre capacitado en cuanto a la formación de valores que se encargue de orientar al grupo de personas de forma positiva para la realización de sus actividades, así como fomentar el trabajo en equipo y la responsabilidad por parte de los colaboradores.

En cuanto a la comunicación continuar con las buenas relaciones interpersonales, esto ayudará a una mejor convivencia entre los colaboradores y mantener informado de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, así como también los directivos siga brindando la confianza a sus subordinados.

En cuanto a la organización, que se realice un cronograma con las capacitaciones relacionado con el sector hotelero, igualmente realizar una evaluación cada cierto tiempo a los jefes de cada área para así reforzar los puntos débiles, ya que los colaboradores se sienten identificados con el prestigio de la empresa, los principios, valores y creencias.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (1974). *Administración de recursos Humanos*. (1ra ed.). México: Trillas
- Barriga, J. (2012). *Calidad de servicio y clima laboral en el restaurante Pardo Chicken del Centro Histórico de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Baz, J. (2016). *Marriot Perú y Hilton*. Recuperado de: <http://hotelperunews.com/marriott-peru-y-hilton-lideran-los-ranking-de-great-place-to-work-en-peru-accorhotels-y-hotel-atton-entre-los-10-mejores/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3era ed.). Colombia: E-Book.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=i+author:%22BORDAS+MART%C3%8DNEZ+Mar%C3%ADa+Jes%C3%BA+%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiniPGgrffQAhWM5iYKHSm1BW0Q6AEI>
- Brunet, L. (2010). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. (1ra ed.). México: Trillas.
- Castro, N. (2012). *Estudio del clima laboral de los colaboradores del talento Humano del gobierno provincial de Guayas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayas, Quito, Ecuador.
- Carrasco S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. 1ra Ed. Perú:
Editorial San Marcos E.IR.L.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2da ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2010). *Administración de recursos humanos*. (9na ed.). México: McGraw-Hill.
- Daft, R. (2004). *Administración*. (6ta ed.). México: Thomson.

- Dubrin, A. (2003). *Fundamento del comportamiento organizacional*. (1ra ed.). México: Thompson editores.
- Escarrer D (2014). *Meliá Hotels internacional: El talento y el compromiso de los empleados, clave para la expansión internacional*. Recuperado de: <http://www.meliahotelsinternational.com/es/sala-de-prensa/12032014/melia-hotels-international-talento-compromiso-empleados-clave-expansion>
- Fandos, M. (2007). *Formación de formadores 2: Escenario Institucional* (vol.2). (2da ed.). España: Paraninfo.
- Gallego, J. (2011). *Gestión de Hoteles una nueva visión*. España: Paraninfo.
- Gan, F. y Berdel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. España: UOC
- Graso L. (2006). *Encuesta elementos para su diseño y análisis*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. (9na ed.). México: CENGAGE Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (7ma ed.). México: Mc Graw-Hill
- Martínez, J. (2014). *Calidad de servicio y clima laboral en el Hotel María Angola, Miraflores – Lima 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mincetur (2015). *Decreto supremo N° 001-2015-MINCETUR*. Recuperado de: https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=8htwWciSJobLXsWmtYAK#q=Decreto+supremo+N%C2%B0+001-2015-MINCETUR.
- Moyano J, Bruque S, Maqueira J, Fidalgo F & Martinez P. (2011). *Administración de*

- Empresas*. (1ra ed.). España: PEARSON EDUCACION.
- Ñaupas H, Mejía E, Novoa E y Villagómez A (2013). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Robbins, S & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (6ta ed.). México: Pearson Educación
- Parra, D. & Toro, R (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación cualitativa / investigación cuantitativa*. (1ra ed.). Bogotá: Ediciones Universidad Eafit
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. (1° ed.). Universidad J. Autónoma de Tabasco. México.
- Sánchez G. (2011). *Administración de empresas*. (1ra ed.). España: Pirámide.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Alta Verapaz, Guatemala.
- Tamayo M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (7ma ed.). México: LImusa.
- Uguña, L. (2013). *El clima laboral y su repercusión en la calidad de servicio y la Satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León , México.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumento

ENCUESTA DE OPINIONES SOBRE EL CLIMA LABORAL DEL AREA DE A y B DEL HOTEL JOSE ANTONIO

INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos unas afirmaciones acerca del clima laboral del área de Alimentos y Bebidas, le solicitamos que diga su opinión respecto de cada una de ellas. No hay respuesta correcta o incorrecta, solamente sus opiniones y sentimientos, deje que su experiencia personal decida sus respuestas.

En cada afirmación cuidadosamente y marque con un ASPA, la respuesta que más se acerque a su opinión o sentimiento.

SEXO	M	F	ZONA DE RESIDENCIA	
EDAD			CARGO	
ESTADO CIVIL			GRADO DE INSTRUCCIÓN	

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : Motivación						
1	Los jefes reconocen y felicitan cuando realiza bien su trabajo.					
2	Los jefes brindan la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño.					
3	Usted es recompensado adecuadamente cuando obtiene logros.					

4	El salario que recibes en tu empresa satisface tus necesidades básicas.					
5	La remuneración que recibes está acorde con las responsabilidades de tu cargo.					
DIMENSIÓN 2 : Liderazgo						
6	Los directivos fomentan el trabajo en equipo, participación y la cooperación para el desarrollo de funciones.					
7	Siente que su líder genera confianza al grupo de trabajo.					
8	En el área se busca que cada colaborador tome decisiones de cómo ejercer su propio trabajo.					
: Comunicación						
9	Los directivos se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.					
10	Los directivos brindan la información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa.					
11	Me comunican de forma clara los objetivos, funciones y tareas de mi trabajo.					
12	Usted fomenta y promueve la comunicación interna.					
13	Tiene la oportunidad de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes en el área de trabajo.					
DIMENSIÓN 4: Organización						
14	Las capacitaciones brindadas por su organización les brindan herramientas para mejorar su desempeño laboral.					

15	La toma de decisiones en esta organización se hace con precaución para lograr la máxima efectividad.					
16	Los procedimientos establecidos en el área para el desarrollo de sus funciones agilizan su trabajo.					

ANEXO N° 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Variable	Dimensiones	Indicadores	MARCO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>✓ Determinar el nivel del clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.</p>	Clima Laboral	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de consideración y apoyo por parte de los directivos. • Remuneración salarial de trabajador • 	<p><u>Enfoque de Estudio</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No Experimental de Corte Transversal descriptivo.</p> <p><u>Población</u></p> <p>Colaboradores del área de Alimentos y Bebidas 25 personas.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>25 personas del área de Alimentos y Bebidas.</p> <p><u>Instrumento</u></p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de la motivación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>✓ Determinar el nivel de la motivación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.</p>		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de influencia del liderazgo frente al equipo de trabajo. • Grado de cooperación en el centro de trabajo. 	
<p>✓ ¿Cuál es el nivel del liderazgo de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de la comunicación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del</p>	<p>✓ Determinar el nivel</p>		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del funcionamiento en base al proceso de comunicación en los colaboradores. • Nivel de aplicación de la comunicación interna por parte de los directivos. • Nivel de competencia y habilidades de los colaboradores. 	

<p>hotel José Antonio, Miraflores, 2017?</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de la organización de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017?</p>	<p>del liderazgo de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.</p> <p>✓ Determinar el nivel de la comunicación de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas de los colaboradores del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.</p> <p>✓ Determinar el nivel de la organización de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores, 2017.</p>		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de capacidad para aprender e incorporar nuevos conocimientos. • Nivel de participación y aporte de nuevas sugerencias. 	Cuestionario
---	--	--	--------------	---	--------------

ANEXO N° 3: Cuadros de resumen

TABLA N° 30: *Resumen de Definiciones*

VARIABLE	AUTORES	DEFINICIONES
CLIMA LABORAL	Gallego (2011)	El clima laboral positivo ayuda a desarrollar una gestión consciente del puesto de trabajo, de cada colaborador adecuado por unas buenas relaciones humanas y una política de personal apropiada para el beneficio de los colaboradores.
	Dubrin (2003)	Las organizaciones consideran como un aspecto fundamental al clima laboral, debido a que esto conlleva a que sus colaboradores trabajen de manera correcta y se sientan motivados para ejercer su trabajo.
	Bordas (2016)	Los miembros de una organización describen su entorno, a partir de las dimensiones que se relaciona con la persona, el grupo y la propia organización.
	Gan y Berbel (2007)	Menciona que los factores que relacionan a la persona con el medio ambiente laboral son; la cultura, el entorno, el ambiente moral y las situaciones laborales. Asimismo los aspectos psicológicos que se presenta en el medio ambiente interno que son originados por las personas.

	Griffin y Moorhead (2010)	El clima laboral se refiere a las percepciones de los colaboradores determinando los patrones recurrentes del comportamiento y sentimientos que caracterizan el ambiente en la organización con las situaciones actuales y la relación con los grupos de trabajo y los colaboradores.
--	---------------------------	---

Fuente: Elaboración Propia (2017).

TABLA N°31. *Resumen de Teorías*


AUTOR	TEORIA	DEFINICIONES
Brunet (2010)	Teoría de los Sistemas	Para Likert, según Brunet (2010) mediante el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales se puede observar el comportamiento de los colaboradores. La realidad influye sobre la percepción, definiendo el tipo de comportamiento de la persona.
Chiavenato (2006)	Teoría de motivación e higiene, propuesta por Herzberg	Factor Higiénico: Estos factores se pueden observar en el ambiente de trabajo de los colaboradores. En efecto los principales elementos higiénicos son: las políticas de la empresa, las remuneraciones, los beneficios sociales, la supervisión que las personas reciben de los jefes y los factores ambientales y físicas del área de trabajo. Los factores higiénicos se establece en la

		<p>motivación de los colaboradores; el trabajo es apreciado como algo repulsivo y para lograr que los colaboradores trabajen mejor se da la necesidad de otorgar como recurso motivacional, los premios o incentivos salariales.</p> <p>Factores motivacionales:</p> <p>Los factores motivacionales se localiza bajo control de la persona, está relacionado con lo que realiza y desempeña en su área de trabajo. Forma parte de sus sentimientos de crecimiento individual y reconocimiento profesional. Cuando los factores motivacionales se establecen de buena manera tiene como resultado la satisfacción en los colaboradores pero cuando son escasos perjudican a la satisfacción de la persona.</p>
Fandos (2007)	Teoría de Litwin y Stinger	<p>En la teoría de Litwin y Stinger, citado por Fandos (2007), El clima organizacional permite entender lo que está sucediendo en la organización y de los problemas que influye en las motivaciones de sus miembros, así como también en su comportamiento y reacciones. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias, como por ejemplo, la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación.</p>
Chiavenato		La Teoría X, manifiesta un estilo de organización

(2006)	Teoría de la X y la Y	<p>austero que hace que las personas se desenvuelvan en estándares planeados y no se valora el trabajo realizado por los colaboradores.</p> <p>la Teoría Y muestra un estilo de administración abierto, dinámico y democrático, a través del cual la administración se convierte en un proceso para nuevas oportunidades, liberar potenciales, eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos.</p>
--------	--------------------------	---

Fuente: Elaboración Propia (2017).

ANEXO N° 5: Validación de contenido por juicio de expertos


UCV
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 Junio del 2017

Apellido y nombres del experto: Jana Miranda Robert Alexander

DNI: 42312593

Teléfono: _____

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS: _____



 FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 De JUNIO del 2017

Apellido y nombres del experto: LOBATON GUERRA CARLOS

DNI: 8745111

Teléfono: 940295118

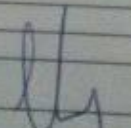
Título/grados: MBA

Cargo e institución en que labora: DOCTOR

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



 FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de Junio del 2017
Apellido y nombres del experto: Valdy Roca, Mónica

DNI: _____

Teléfono: _____

Título/grados: Magister


Cargo e institución en que labora: Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: Ajustar la pregunta vinculada a eficacia,

FIRMA DEL EXPERTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

"Clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel
José Antonio, Miraflores, 2017"

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

AUTOR:
Junior Israel Benavides Valdez

ASESOR:
Mg Robert Alexander Jara Miranda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento

LIMA - PERÚ



[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias

22 %

Coincidencia 19 de 22

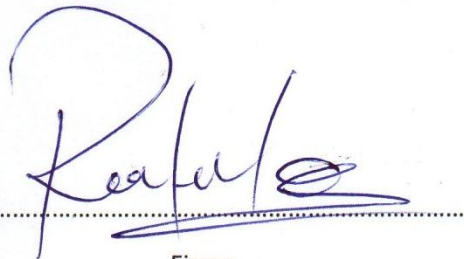
1	www.scribd.com	2 %
2	prisonreformtrust.org.uk	1 %
3	Entregado a EP NBS S...	1 %
4	Entregado a Pontificia	1 %
5	docplayer.es	1 %
6	repositorio.ug.edu.ec	1 %
7	dspace.unitru.edu.pe	1 %
8	Entregado a Universid...	1 %
9	Entregado a Universid...	1 %
10	portal.textoscolares.cl	1 %

Yo,

ROBERT ALEXANDER JARA MIRANDA , docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada " *Clima laboral de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas del hotel José Antonio, Miraflores 2017*" , constato que la investigación tiene un índice de similitud de *22* % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, *28* de septiembre del 20*18*

Firma

Mg. Robert Alexander Jara Miranda

DNI:

42812593

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

FORMATO DE SOLICITUD

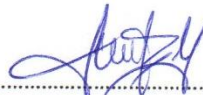
Solicita: Autorización de publicación
de tesis en el repositorio institucional.

Yo, Junior Israel Benavides Valdez.....con
DNI.º 48370995 y domicilio en Asoc. Chillon Mz. ULt 37 -Puente Piedra
con código de matrícula N° 6700248476 De la Escuela Profesional de
Administración en Turismo y Hotelería recorro a su honorable despacho para solicitarle lo
siguiente:

Mediante la presente documentación que voy realizando para
obtener la titulación en la Escuela profesional de
Administración en turismo y hotelería solicito la
autorización de publicación de tesis en el repositorio
institucional.

Agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 24 de Octubre de 2018.



(Firma del solicitante)

