



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de
Lima, 2018”**

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

AUTORA:

Gina Claudia Napán Llanos

ASESOR:

Mg. Sc. Álvaro Fernando Valdez Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... NAYAN LLANOS, GINA CLAUDIA
 cuyo título es:..... Clima Organizacional de los trabajadores del
Hotel Maudy del Cercado de Lima, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: .. 15 ..(número)
 .. Buena ..(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho..... 09 ..de 07 ..del 2018....

.....


 PRESIDENTE

.....


 SECRETARIO

.....


 VOCAL

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

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mis padres Cesar y Gina, quienes me apoyaron en todo momento de mi carrera, por su amor incondicional, por su confianza, por la enseñanza que me dan día a día. A mis hermanos Luiggi, Andy y Roy por su cariño y apoyo que me dieron siempre.

Agradecimiento

Agradezco en especial a Dios por su infinita bondad hacia mi familia y a mí. A mis padres por todo el apoyo y confianza, por ser ellos la motivación de lograr mis metas. Agradecer a los profesores por su enseñanza y por último aquellos amigos que compartieron gratos momentos, me motivaron y alentaron a seguir adelante.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gina Claudia Napán Llanos, con DNI N° 48102389, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 9 de Julio del 2018



Gina Claudia Napán Llanos

Presentación

Señores miembros del jurado:

El cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018”, a la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte.



Gina Claudia Napán Llanos

ÍNDICE

	Pág.
 PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
 RESUMEN	 X
ABSTRACT	Xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Objetivos	29
 II. MÉTODO	 30
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Método de análisis de datos	38

2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	71
ANEXOS	80
Anexo N°1: Instrumento de Investigación	81
Anexo N°2: Matriz de Consistencia	84
Anexo N°3: Ficha de Validación de Expertos	86
Anexo N°4: Recibo de turnitin	91
Anexo N°5: Acta de aprobación de originalidad de tesis	92
Anexo N°6: Análisis de similitud	93
Anexo N°7: Autorización de publicación de tesis	94
Anexo N°8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	95

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada con un enfoque cuantitativo. Para el estudio se utilizó la teoría de Chiavenato, siendo sus dimensiones de estudio: estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflictos. La población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores del hotel Maury. El instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, conformado por 32 preguntas que fue validado por el juicio de expertos, también fueron procesados y analizados a través del programa estadístico SPSS versión 22. Se llegó a la conclusión que el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018 es regular, identificándose deficiencias en algunas dimensiones como responsabilidad, riesgos, calor y apoyo, conflictos y recompensas.

Palabras clave: clima organizacional, trabajadores, empresa.

ABSTRACT

The present research work had as general objective determine the level of the organizational climate of the workers of the hotel Maury of the Cercado of Lima, 2018. The research was non-experimental and cross-sectional design; it was applied type with a quantitative approach. For the research was used the Chiavenato 's theory, its study dimensions were: organizational structure, responsibility, risks, rewards, warmth & support and conflicts. The study population consisted of 30 workers from the Maury hotel. The data collection instrument was used the questionnaire, conformed for 32 questions that was validated by the expert judgment. Also, they were processed and analyzed through the statistical program SPSS version 22. It was concluded that the level of organizational climate of the hotel Maury of the hotel Maury of the Cercado of Lima, 2018 is regular, identifying deficiencies in some dimensions as responsibility risks and rewards.

Keywords: organizational climate, workers, company.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones públicas y/o privadas tienen como principal objetivo producir bienes y servicios que puedan satisfacer las necesidades de la sociedad, generando ingresos y en especial generando empleo para la población. El ambiente interno de estas empresas lo conforman un grupo de personas quienes trabajan conjuntamente para cumplir con sus objetivos y metas. Aquellas personas presentan un comportamiento distinto dentro y fuera del trabajo, ya sea influenciado por la personalidad de cada uno de los miembros de la institución, al igual que influye en su comportamiento, en su desempeño y en las percepciones que este tiene acerca de su entorno de trabajo, es decir del clima organizacional. Mientras más desempeño, productividad o si existe un mayor rendimiento laboral, puede ayudar positivamente, siendo muy beneficioso para la empresa, pero de lo contrario cuando el clima es malo o hay una baja motivación o no existe el trabajo en equipo por lo tanto produce baja productividad, puede provocar el fracaso para la empresa (Gestión, párr. 4, 2011).

Chiavenato (2009) expresa lo siguiente, “las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntos objetivos que serían inalcanzables en forma individual” (p. 24). Es decir, que las empresas ayudan a que las personas trabajen en equipo, a unir sus esfuerzos de manera grupal, para así obtener buenos resultados y alcanzar los objetivos planteados, de lo contrario si una empresa no apoya o no promueve el clima organizacional en su empresa los resultados serán otros.

Por otro lado, existen empresas que están en el ranking de las mejores compañías para trabajar, más conocido como *Great Place to Work*, el cual es una institución que se encuentra asociado con las más innovadoras y exitosas organizaciones en el mundo, reconociendo así los excelentes lugares de trabajo mediante rankings de las mejores empresas para trabajar. En el ranking a nivel nacional destaca dos empresas del sector turístico de la categoría de 30 a 250 trabajadores como las cadenas de Hoteles Hilton en el primer puesto y Atton en el cuarto puesto (Portal del Turismo, párr. 3, 2016). La cadena de hoteles Hilton obtuvo

el primer puesto porque vienen promoviendo en los últimos años para sus trabajadores la comunicación y el reconocimiento, el desarrollo profesional que otorga viajes a otros países para que puedan desarrollarse en otros hoteles de la cadena, también realizan actividades de integración, que hace que todos sus colaboradores y familiares participen de programas de paseos, campeonatos y vacaciones.

Mientras que en la categoría entre 251 y 1000 trabajadores, otras 3 empresas del sector turístico se encuentran en la lista: Marriott Perú, Accor hotel y Lima Airport Partners (Portal del Turismo, párr. 3, 2016). El Marriott según su directora de recursos humanos vienen llevando a cabo su filosofía de muchos años: “cuida a tus asociados que ellos cuidaran de tus clientes”, lo que destaca también son las capacitaciones certificadas y la importancia que se les da en la vida personal y profesional del asociado.

Asimismo, Accor hotels se encuentra en el octavo puesto del ranking por que cuentan con capacitaciones orientadas sobre todo a mujeres como futuros talentos y llevan a cabo programas para formar equipos que en muchos casos son más productivos; Lima Airport Partners (LAP) obteniendo el onceavo puesto del ranking, y es que el clima laboral que vienen manejando es formar equipos con líderes que tienen la responsabilidad de cuidar por cada miembro de trabajo. (Hotel Peru news, 2016)

Por ello, el clima organizacional es de suma importancia ya que permite que el personal se sienta motivado, trabaje en equipo y así logre los objetivos planteados por la empresa y por ende su satisfacción. Estas empresas del sector hotelero mencionadas son un claro ejemplo en cómo cada una de estas instituciones se preocupan por sus colaboradores, a través de capacitaciones, programas, actividades de integración, línea de carrera, con el objetivo de brindar al colaborador beneficios que logren que se sienta identificado con la institución, así mismo aquellos programas ayuda a alcanzar el crecimiento personal y laboral de cada miembro de la empresa, debido a que se debe tener presente que los trabajadores son los primeros en tener contacto con el huésped, ya que el cliente siempre esperará que el hotel cumpla o sobrepasen con su expectativas, entonces un trabajador satisfecho o motivado atenderá de la mejor manera al cliente.

El hotel Maury no está ajeno a esta realidad, este es uno de los hoteles más antiguos y famosos de Lima, sobre todo en sus interiores muchos de los clientes se quedan impresionados por la arquitectura antigua y elegante de aquellas épocas. Pero no sólo las características mencionadas cumplen con las expectativas de los huéspedes, si no el servicio que el hotel brinda; se entiende que detrás de un mal servicio se desencadena múltiples problemas. A diferencia de los hoteles mencionados que están dentro del ranking de las mejores compañías para trabajar, este hotel no brinda capacitaciones constantemente, no hay un programa de actividades el cual haga que se involucren los trabajadores, esta empresa ayuda a que puedan ascender de puesto pero la remuneración es el sueldo mínimo vital (S/.850) y hace que el personal se quede en el mismo puesto o no se motive a seguir mejorando; no hay reconocimiento para el mejor trabajador y solo tienen una reunión cada fin de año; muchos de ellos trabajan de manera individual y no grupal, es decir no hay trabajo en equipo. Muchos de estos problemas es la realidad que hay en la organización del hotel. Por tales motivos se pretende realizar la siguiente investigación para obtener más información con respecto al tema clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury, con la finalidad de realizar recomendaciones y evitar problemas a futuro tanto para los trabajadores como para la empresa.

Ante todo, lo expuesto se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

1.2 Trabajos Previos

A nivel Internacional

En Guatemala, Morán (2015) realizó la tesis titulada Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zapaca, para optar la licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Lasdívar. El objetivo general fue conocer la percepción del clima organizacional del personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de

Zacapa. El tipo de investigación realizada fue descriptiva. La investigación concluye de manera favorable con respecto a la percepción del personal con el clima organizacional del hotel de Santa Cruz, puesto que según los indicadores de estudios que fueron satisfacción, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y motivación fueron vistas de manera positiva según la opinión de cada empleado del hotel.

En Colombia, Barreto y Sierra (2010), realizaron la tesis titulada Análisis del clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernán Álvarez. El objetivo principal de los autores fue analizar el clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernán Álvarez. El tipo de investigación que utilizaron fue descriptivo. Los autores concluyeron que el clima organizacional de las empresas del sector hotelero en Cartagena es medianamente gratificante, respecto a los factores de carácter organizacional, carácter interpersonal y carácter físico, donde los encuestados manifestaron que junto a su jefe inmediato laboran en equipo y cumplen con los objetivos propuestos de la organización. Asimismo, sienten que pueden expresarse con libertad y sin formalidades; además, todo conflicto que ocurre se resuelve en el acto.

En Jordania, Khasawneh (2013) realizó la siguiente tesis titulada Clima organizacional y su efecto en la rotación laboral de los trabajadores en los hoteles de turismo en la región de Petra en Jordania. Su objetivo general fue nivel de satisfacción de los empleados con respecto al clima organizacional e identificar la rotación laboral entre los trabajadores de los hoteles de turismo en la región de Petra, Jordania. El nivel de investigación fue cuantitativo. Como conclusión final según el autor para su investigación fue que el nivel de satisfacción entre los empleados del hotel sobre el clima organizacional fue alto con respecto a la relación entre jefe y empleado y con un nivel bajo para la seguridad laboral, siendo sus dimensiones: naturaleza de trabajo estilos de autoridad relación jefe y empleado, seguridad laboral y sistema gratificante.

Por otro lado, en Austria, Himmer (2013). Realizó la tesis titulada “Cultura organizacional y su relación en el desempeño de los hoteles de lujo en base al ejemplo de la empresa L.L.C. del Hotel Ritz-Carlton”. Para obtener la Licenciatura en Administración de empresas turismo y gestión de la hospitalidad. El objetivo general fue buscar cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los hoteles de lujo en base al ejemplo de la empresa L.L.C. del Hotel Ritz-Carlton. El tipo de investigación fue cualitativo. El autor concluyó la investigación según su objetivo principal que, si existe una relación de manera positiva entre la cultura organizacional y el desempeño, según los resultados muestra que hay influencia en la cultura organizacional con en el rendimiento y efectividad en la organización.

A nivel nacional

Quispe (2015) realizó la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Para optar la Licenciatura en la Universidad Nacional José María Arguedas. Tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. El tipo de investigación realizada fue de tipo Sustantiva – descriptiva y de enfoque cuantitativo. La autora llegó como principal conclusión que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, lo que se considera comprobada la hipótesis general.

Sánchez (2014) realizó la tesis titulada Clima organizacional y calidad de servicio en el hotel Casa Andina Private Collection- Miraflores del distrito de Miraflores, Lima 2014. Su objetivo principal fue determinar si existe relación sobre el clima organizacional y la calidad de servicio en el hotel Casa Andina Private Collection Miraflores del distrito de Miraflores. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional. La autora llegó a la conclusión que si existe una relación positiva entre el clima organizacional y calidad de servicio en el hotel Casa Andina. Considerando

factores como estructura organizacional, responsabilidad, riesgo, recompensa, conflicto, calor y apoyo.

Quinto (2012), realizó la siguiente tesis titulada Clima organizacional de las agencias de viajes minoristas en los distritos de los Olivos y San Martín de Porres. El objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en los colaboradores de las agencias de viajes minoristas en el distrito de los Olivos y San Martín de Porres. El tipo de investigación fue descriptivo de diseño no experimental-transversal-descriptivo. La autora concluyó que la toma de decisiones, la autonomía y las relaciones interpersonales son factores que ayudan a mejorar el ambiente interno para los colaboradores de las agencias, puesto que el análisis evidencia la libertad que hay para brindar sugerencias sobre el puesto de trabajo, por otro lado, existe una adecuada relación entre colaboradores y jefes. Sin embargo, los factores como motivación, remuneración y satisfacción son desfavorables para el clima organizacional puesto que el análisis evidencia que los jefes no incentivan a sus colaboradores en realizar una mejor función, la remuneración no se acopla con las funciones realizadas y no se evidencia satisfacción alguna en los colaboradores con su trabajo.

Asmad (2014) realizó la siguiente tesis titulada Clima organizacional y gestión del talento humano en el área de alimentos y bebidas- Swissotel Lima 2013. El principal objetivo fue conocer la relación existente entre el clima organización y la gestión del talento humano en el área de alimentos y bebidas en el Swissotel Lima. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. El autor llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión del talento humano en el departamento de alimentos y bebidas del Swissotel.

Asto (2017) en su tesis titulada Análisis del clima organizacional de los colaboradores del hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017. Como principal objetivo fue determinar cómo es el clima organizacional de los colaboradores

del Hotel Habitat del distrito de Miraflores, 2017. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo porque analiza. Según los resultados obtenidos por la autora concluyó de manera positiva el clima organizacional, ya que los colaboradores se sienten satisfechos en donde trabajan, pero por parte del hotel se identificó que existe ausencias en cuanto a programas de capacitación y motivación al personal.

Medina (2015) realizó la siguiente investigación titulada Clima organizacional del hotel Palacio del Inka Luxury Colletion en Cusco. Cuyo principal objetivo fue determinar la satisfacción de los trabajadores en el hotel Palacio del Inka. El tipo de investigación fue descriptiva. La conclusión que llegó el autor fue que los trabajadores se encuentran totalmente satisfechos con las condiciones de trabajo, es decir que mayoría de los trabajadores aprecian su lugar trabajo ya que la empresa les da la oportunidad de crecer y desarrollarse de manera personal y profesional.

Yovera (2017) realizó la tesis titulada Clima organizacional del hotel Jazmín del distrito de Lince en el año 2017. Como objetivo principal fue determinar el clima organización del hotel Jazmín del distrito de Lince desde la perspectiva de los trabajadores. El tipo de investigación fue descriptiva y aplicada. La autora llegó a la conclusión que los trabajadores del hotel Jazmín se encuentran totalmente satisfechos con respecto al clima organizacional obteniendo un resultado de 100% bueno, esto evidencia el grato ambiente de trabajo que existe, el compañerismo y apoyo entre los trabajadores a la vez las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Hoy en día el clima organizacional es un tema trascendental y sobre todo a muchas organizaciones que siempre están buscando en mejorar como empresa y en mejorar el ambiente interno. Por ello, es importante conocer más y tener en claro el concepto sobre el clima organizacional.

León & Díaz (2013) consideran que una organización es cuando un grupo de personas trabajan conjuntamente, las tareas y funciones que tienen que desarrollar será mucho más eficiente, y serán capaces de contribuir con los objetivos de la empresa (p. 9).

Mayo citado por León & Díaz (2013).

“La atención y la consideración de la empresa hacia los trabajadores influyen positivamente en la satisfacción, mejora la moral, reducen la fatiga y en consecuencia, incrementa la productividad” (p. 4).

Para Schneider, Ehrhart y Macey (2013) consideran que el clima dentro de una organización se puede encontrar dos elementos: tangibles e intangibles, el primero es donde los gerentes se deben de enfocar para generar los comportamientos positivos en sus trabajadores, es decir, buscar la forma de cómo hacerlo, mientras que el otro elemento es más psicológico de como las personas experimentan su ambiente de trabajo, es comprender como ellos llevan su vida diaria dentro de la empresa (p.123).

Todas las empresas al poner más atención a sus trabajadores, sobre todo los gerentes, recursos humanos, son quienes deberían de conocer más sobre ellos, sobre todo ofrecerles un ambiente agradable para así motivarlos, apoyarlos con cada esfuerzo que hacen, reconociendo el trabajo que realizan, estos se sentirán más valorado y resultará más productivo dentro de su entorno de trabajo.

Sudarsky citado por García (2003):

“Determina como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología y la toma de decisiones, etc, se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas en ella” (p. 28)

Zhang (2010) El clima organizacional tiene relación significativamente con la percepción del personal con respecto a los objetivos y valores de una organización. Además, que llevar una buena gestión de recursos humanos puede ser importante para la empresa como para sus miembros, ya que al llevar una buena gestión puede afectar el rendimiento del personal (p. 190). De igual manera lo menciona Shneider &

Barbera (2014) “el clima organizacional es obtener experiencias que las personas tienen en el trabajo con respecto a las políticas, prácticas y procedimientos de la empresa y los comportamientos que estos tienen que esperan ser apoyados y recompensados” (p.9).

Según los autores el clima organizacional es el comportamiento que los trabajadores tienen con respecto a las políticas, reglas, es decir que se ven enfrentados con la estructura de la organización, si bien es cierto muchas de las empresas hoy en día llevan una estructura que está compuesta por normas, políticas del trabajo y dentro de ello están las funciones, tareas para los miembros, lo que alguno pueden afectar o no con el rendimiento, motivación y satisfacción, etc.

A diferencia de Ehrhart, Schneider y Macey (2014) El clima organizacional es fundamental para comprender el comportamiento de los empleados, viéndolo así desde una perspectiva psicología. A la vez el clima organizacional se desarrolla a partir de las experiencias compartidas y los procesos de creación de sentido entre los empleados (p. 200). Los autores quieren decir que no son las políticas, prácticas o procedimientos, si no, el significado compartido que les asignan los empleados a la organización.

Chiavenato (2009) indica que el clima organizacional, “se refiere al ambiente interno entre los miembros de una organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).

Lo que el autor se refiere es que el clima organizacional se relaciona con la motivación, si bien es cierto, si el clima es favorable se traduce el interés, la satisfacción, el ánimo, pero si fuera lo contrario, estas personas pueden expresar desinterés, inconformidad e insatisfacción, etc. Por ejemplo, para los autores Churchill, Ford y Walker (2011), llevar un buen ambiente interno es “la supervisión comprensiva y de apoyo de programas de capacitación apropiados, pueden ayudar a reducir la ansiedad del trabajador sobre la ambigüedad, los conflictos y resultados de insatisfacción” (p. 332). Con similitud a los autores Ahkanasy, Wilderom y Peterson (2000) consideran que para llevar un buen clima o mejorarlo es enfocarse en las capacitaciones, recompensas y estilos de liderazgo para así garantizar la calidad de servicios a los clientes de la empresa (p.

31). La capacitación también es parte del clima organizacional porque de ahí es que los trabajadores tienen más conocimientos acerca de cada función que van a realizar y a la vez les da seguridad para tomar las decisiones correctas, además que brindaran un mejor servicio.

Mientras que Para Gray (2007) El clima organizacional está compuesto por actitudes, sentimientos y comportamientos, que caracteriza como el clima de la vida, donde existe las percepciones y mentalidades de los miembros de una organización (p. 14). Estas percepciones influyen en la efectividad del desempeño en su trabajo, todo esto hace que sea un verdadero desafío para los gerentes, quienes deben identificar aquellas características para obtener un clima de éxito y de buen desempeño.

Brunet citado por Roa (2004) menciona lo siguiente:

“El clima de una organización puede ser sentido por un individuo sin que esté consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen. Es por ello que resulta difícil medir el mismo, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización” (p. 24).

Chiavenato (2009 p. 52) Indica que las personas pueden desarrollar su propio punto de vista, su propio concepto para interpretar o rechazar toda información ya sea en el ambiente interno o externo de la empresa o en donde se encuentre para realizar sus múltiples funciones de la vida cotidiana.

Litwin y Stringer citado por Contreras y Matheson (s.f.), según autores mencionan que:

“Un conjunto de propiedades medibles del ambiente del trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento” (p. 28)

Para toda empresa es importante conocer el clima organizacional, ya que de este se conocerá si hay un alto o bajo desempeño o si están bien motivados o no, el cual la medición puede ser mediante encuestas que se puedan aplicar directamente a los trabajadores, esto ayudará a acercarse más a ellos conociéndolos y comprendiéndolos, a resolver problemas que puede hallarse a través de sus

respuestas y así mantenerlos contentos a los trabajadores en su ambiente interno, así lo afirma Hay group citado por Noordin, Omar, Sehan & Idrus (2010), la encuesta ayudara a una empresa facilitar como esta su organización, es decir los comentarios de este mostrará una imagen precisa de su clima actual, ayudara a comprender el clima que ellos mismos experimentan diario (p. 2).

Por otro lado, los autores Amores y Bonilla (2013). Considera que el clima organizacional mientras más importancia da en ofrecer un cómodo y agradable ambiente de trabajo, este influirá en la calidad de las funciones que realiza el personal en su centro de labores (p. 2). También, para Pizam (2010) esta percepción de los empleados sobre la organización sirve de base para el desarrollo de las actitudes hacia ella y estas a la vez afectan en su comportamiento (p. 476)

Se puede decir, que las empresas son consideradas como un segundo hogar, si se dedicaran más en brindar un ambiente tan agradable, sin duda se obtendrá resultados como una buena productividad, motivación y el desempeño de los trabajadores quienes conviven todos los días realizando las funciones y cumpliendo los objetivos de su empresa.

Según García (2009) considera que los trabajadores disfrutan estar en un ambiente laboral de alto nivel porque creen que ayudan con el éxito empresarial de manera significativa, la cual es necesario que los directivos de la empresa se comprometan en brindar un clima organizacional favorable, sobre todo el área de recursos humanos porque son quienes tienen un dominio directo en la motivación y satisfacción de los trabajadores (p. 58). Afirmando lo que dice la autora es que, si las empresas estudian el clima organizacional como parte de una estrategia del mismo, no solo se benefician los trabajadores, también se beneficia la empresa porque responderán con la productividad, con el desempeño y continuo mejoramiento.

Por otro lado, Cuadra y Veloso (2007), indica que son los factores ambientales de la empresa que perciben los trabajadores conscientemente, que se encuentran sometidos al control organizacional y se puede reflejar a través de su comportamiento (párr. 22). Para Cuevas (2010), explica que el clima organizacional se da al ambiente

interno que se relaciona con la motivación por parte de los colaboradores de una empresa. Si existe una gran motivación esto desarrolla relaciones agradables y de satisfacción por parte de los empleados ya sea de interés y colaboración. Pero cuando la motivación es insuficiente, el clima organizacional suele enfriarse y surgen estados de apatía, desinterés, disgusto, hasta llegar a estados de ofuscación o desconcierto. Son situaciones características que los trabajadores se enfrentan diariamente contra la empresa (p. 147).

Por tanto, según los autores quiere decir que el clima organizacional influye o se relaciona con el comportamiento de un trabajador de acuerdo a lo que percibe en su entorno de trabajo. Entonces, esto hace que toda empresa tome como un elemento fundamental la percepción de sus trabajadores acerca de lo que observan, experimentan en su trabajo, manteniéndolos motivados, satisfechos generando interés, colaboración. Por otro lado, cada trabajo que realiza cada miembro de una empresa es fundamental, sobre todo en una empresa hotelera, se conoce la presión que existe dentro de su ambiente de trabajo, pero mientras estén motivados, trabajen equipo todo será bueno, exitoso y de calidad por más mínimo que sea el trabajo.

Teorías del clima organizacional

Teoría del clima organizacional por Chiavenato, Según el autor el clima organizacional "Es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye en su conducta" (p.17).

Las dimensiona el clima organizacional de la siguiente manera:

Estructura Organizacional. Puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio de orden, restricciones y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etc.

Responsabilidad: Puede cohibir o incentivar la conducta de las personas por medio de dependencia del superior, negación de la iniciativa personal, restricción en cuanto a decisiones personales, etc.

Riesgos: La situación de trabajo puede ser esencialmente protectora para evitar riesgos o puede ser una fuerza que impulsa a asumir desafíos nuevos y diferentes.

Recompensas: La organización puede enfatizar críticas y sanciones como puede estimular recompensas e incentivos por el alcance de resultados, dejando el método de trabajo a criterio de cada persona.

Calor y apoyo: La organización puede mantener un clima frío y negativo de trabajo, al igual que puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal.

Conflicto: La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes, como puede incentivar diferentes puntos de vista y administrar los conflictos que se derivan por medio de la confrontación (p.17).

Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer

Litwin y Stringer citados por Contreras y Matheson (s.f.), mencionan las siguientes dimensiones sobre el clima organizacional.

Estructura: Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, limitaciones, obligaciones y políticas que existen en una organización.

Responsabilidad: Es el sentir que tienen los trabajadores en sí mismos como de “ser su propio jefe”, ya que toma sus propias decisiones sin tener que consultar al jefe de área.

Recompensa: Se debe a los trabajos bien hechos de los trabajadores obteniendo recompensas positivas.

Riesgos: Es la percepción de los empleados con los nuevos retos y riesgos que se presentan en el trabajo.

Calidez: Es la confraternidad general, es decir a las amistades de grupos sociales informales.

Apoyo: Son los sentimientos de apoyo o ayuda mutua de los directivos con los empleados en el trabajo.

Normas: Es la percepción de los trabajadores con las normas de la organización para hacer un buen trabajo.

Conflicto: Es la confianza que tienen los trabajadores en tratar los problemas dentro de la organización sin riesgo las diferencias de opiniones.

Identidad: Es cuán identificado se siente el trabajador con la empresa. (p.29)

Para los autores el clima organizacional es el comportamiento que tienen los trabajadores frente a cada situación que se les pueda presentar en la empresa y cómo este influye en su desempeño logrando los objetivos normas y/o políticas que existen en la organización.

Teoría de clima organizacional de Bowers y Taylor

Según Bowers y Taylor citado por Pisini y Rivas (2013) de la universidad de Michigan mencionan que “el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional” (p. 29). Estos autores en su teoría analizaron 5 dimensiones:

Apertura a los cambios tecnológicos: Es el inicio presentado por la dirección a los nuevos recursos y unidades que faciliten el trabajo y mejor de los trabajadores.

Recursos Humanos: Consiste en la atención dada por la dirección para el bienestar de los trabajadores en la empresa.

Comunicación: Se refiere a que existe distintos tipos de comunicación dentro de una empresa o en cómo hacer que los empleados tengan la facilidad de poder comunicarse positivamente y/o de ser escuchados ante la dirección de la empresa acerca de sus reclamos o recomendaciones

Motivación: Esta dimensión se enfoca al ambiente interno, en cómo lo perciben los trabajadores, si se sientan identificado o comprometidos con la empresa demostrando un excelente trabajo y un alto rendimiento.

Toma de decisiones: Es un rol importante que permite a los empleados para que tomen las decisiones frente a diversas situaciones que existe o que puede hallarse dentro del ambiente interno.

Para esta investigación se utilizó la teoría de Chiavenato por que define la variable clima organizacional a través de sus dimensiones, que son las más cercanas para el propósito de la investigación.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema General

¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

1.1.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a la estructura organizacional para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a la responsabilidad de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a los riesgos para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a las recompensas para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto al calor y apoyo para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a los conflictos para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?

1.2. Justificación del Estudio

Los resultados de la siguiente investigación benefician a la empresa hotelera Maury, ya que al mantener satisfechos a sus trabajadores quienes serán sus clientes internos, estos brindarán un mejor servicio de calidad a los clientes externos quienes serán los huéspedes.

Esta investigación ayuda a resolver problemas sobre el clima organizacional en los trabajadores de la empresa hotelera, como en mejorar la confianza y el respeto, lograr un buen trabajo en equipo, una buena comunicación y apoyo entre sí mismos, un buen ambiente laboral ayudara en la percepción de los trabajadores y por lo tanto brindaran un buen servicio de calidad.

El valor teórico de la investigación radica en la teoría del clima organizacional de Chiavenato (2004), autor quien define y a través de sus dimensiones explica de manera clara la variable del estudio. Este trabajo de investigación también ayudará como antecedente para futuras investigaciones que puedan realizar los estudiantes de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

La utilidad metodológica de la investigación fue el instrumento que ayudó a recolectar datos y a la vez permitió medir la variable de estudio; también se tuvo que diseñar un cuestionario que también puede ser útil para futuros investigadores.

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a la estructura organizacional para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a la responsabilidad de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a los riesgos para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a las recompensas para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto al calor y apoyo para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a los conflictos en los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, puesto que se realizó sin manipular la variable, según los autores Fernández, Hernández y Baptista (2014) la investigación no experimental es el estudio que se realiza sin manipular la variable, es decir solo se va a observar al fenómeno tal como se da en su contexto natural, para luego analizarlo (p. 152).

Según su alcance fue transversal porque se recolectó datos en un solo momento. Para Fernández, Hernández y Baptista (2014) el objetivo del diseño transversal es describir y analizar la variable, recolectando datos en un momento único (p.154).

Según su nivel de profundidad fue descriptivo porque no se altera la variable ya que solo se describió el fenómeno tal y como se está observando. Para Fernández, Hernández y Baptista (2014) los estudios descriptivos consisten en observar la realidad para luego describir cada detalle como características, propiedades importantes del fenómeno tal como se da o como se manifiesta, detallando así las características que lo reconozca como tal (p. 92).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque se utilizó métodos estadísticos. Según Fernández, Hernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos, secuencial y probatorio, porque inicia de una idea que va acotándose, para luego proceder a objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y un marco teórico; se mide las variables en un contexto específico, se analiza y utiliza métodos estadísticos y por último se extrae conclusiones. Se procede de cada etapa sin evitar cada paso (p. 4).

Su escala de medición fue escala ordinal porque las respuestas tuvieron un orden jerárquico. Para Hernández (2010) “este nivel tiene varias categorías pero que además mantiene un orden de mayor a menor” (p. 154).

2.2. Variable, Operacionalización

2.2.1. Operacionalización de la variable: Clima organizacional

Tabla N° 1

Nota: Manual para la elaboración de proyecto de investigación UCV 2017

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Rango	
Clima organizacional	Chiavenato (2004) define el clima organizacional como la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye en su conducta. (p.17).	Se obtuvo datos mediante la técnica de la encuesta que se aplicó a los trabajadores del hotel Maury. El nivel del clima organizacional se midió a través de la estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto. Con un cuestionario de 32 preguntas.	Estructura organizacional	Autoridad Políticas laborales	Escala Ordinal	Bueno Regular Malo	
			Responsabilidad	Dependencia del superior Negación de la iniciativa	Escala Ordinal		
				Riesgos	Decisiones personales Desafíos peligrosos Desafíos nuevos		Escala Ordinal
			Recompensas	Reconocimientos Estimulo	Escala Ordinal		
				Calor y apoyo	Iniciativa personal Iniciativa grupal Compañerismo Ambiente negativo		Escala Ordinal
			Conflicto		Reglas Desacuerdos Confrontación		Escala Ordinal

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández (2014) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). En la siguiente investigación la población estuvo conformada por 30 personas quienes laboran en el hotel Maury del Cercado de Lima.

Censo

Méndez y Sandoval (2007), indican que “es el procedimiento de investigación propuesto para estudiar la totalidad de los elementos de una población” (p. 84). En la investigación se aplicó un censo, puesto que es la misma cantidad que la población, recogiéndose datos de 30 trabajadores que forman parte del hotel Maury.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión

Según Hidalgo (2004) “Es un conjunto de criterios que una persona debe cumplir para ser elegible para participar del estudio” (p. 73). Es decir, para esta investigación se tomó en cuenta a todos los trabajadores del hotel Maury, quienes tienen un mayor tiempo laborando en el hotel (más de tres meses).

Criterios de Exclusión

Según Hidalgo (2004) “Es una lista el cual excluye a un sujeto potencial de la participación del estudio” (p. 73). Las personas, quienes no se tomaron en cuenta para la siguiente investigación fueron aquellas que tienen menos tiempo laborando en el hotel (menos de un mes), o quienes se encontraron de vacaciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta, para obtener más información a través de los trabajadores sobre el clima organizacional del hotel Maury. Según Valderrama (2014) “las encuestas son para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes” (p. 194).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “es el instrumento más utilizado para recolectar datos y consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Es decir, se utilizó un cuestionario con un total de 32 preguntas con el fin de conseguir datos sobre la variable de estudio.

2.4.3. Validación y Confiabilidad del instrumento

a) Validez del instrumento de medición

Para Fernández, Hernández y Baptista (2014) la validez “se obtiene mediante las opiniones de expertos así asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés” (pág. 298). La validez del instrumento de medición se obtuvo mediante las opiniones de cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo, quienes brindaron un valor a las preguntas con respecto a las dimensiones de la variable clima organizacional. Para mejor ilustración ver la siguiente tabla.

Tabla N°2 Juicio de expertos

	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Zúñiga Porras, Walter	Universidad Cesar Vallejo	91.4 %
02	MBA. López Uribe Manuel	Universidad Cesar Vallejo	81 %
03	Mg. Mescua Figueroa, Augusto	Universidad Cesar Vallejo	80 %
04	Mg. Asencio Reyes, Luz Irene	Universidad Cesar Vallejo	80 %
05	Mg. Sc. Valdez Roca, Alvaro	Universidad Cesar Vallejo	60 %
	PROMEDIO		79%

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV - 2017

Tabla N° 3.

Validez de contenido por criterios

	Validadores	Mg. Zúñiga Porras, Walter	MBA. López Uribe Manuel	Mg. Mescua Figueroa, Augusto	Mg. Asencio Reyes, Luz Irene	Mg. Valdez Roca, Alvaro	Σ
Criterios	Claridad	86%	81%	80%	80%	60 %	387
	Objetividad	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Pertinencia	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Actualidad	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Organización	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Suficiencia	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Intencionalidad	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Consistencia	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Coherencia	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	Metodología	92%	81%	80%	80%	60 %	393
	TOTAL 3924						

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV-2017

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

$$P = \frac{3924}{50} = 79\%$$

Se obtuvo como resultado un 79 % al aplicar la fórmula según los promedios del juicio de expertos, lo que significa que el instrumento se encuentra excelente, por tal motivo cumple con la validez necesaria para ser utilizado en la investigación.

b) Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Para Hernández (2014), la confiabilidad se refiere al “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (pág. 200). Para medir la confiabilidad se llevó a cabo mediante el estadístico Alfa de Cronbach para conocer su nivel de fiabilidad. Su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K= Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

Se utilizó el programa estadístico SPSS, para el procesamiento de los datos, el coeficiente de Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 que significa confiabilidad nula y 1 significa confiabilidad total.

Tabla N° 4. Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	32

Fuente: Escala de fiabilidad en el sistema SPSS Versión 22

Interpretación

Con respecto a los resultados del análisis de fiabilidad en la tabla N°4, se procesaron los datos de la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0,880 lo que muestra que el instrumento es fiable.

2.5. Método de análisis de datos

Mediante los datos que se obtuvo de la encuesta realizada, se procedió a efectuar la tabulación mediante el programa SPSS versión 22.0, con el fin de procesar datos de la variable clima organizacional y sus dimensiones a. Estructura organizacional, b. Responsabilidad, c. Riesgos, d. Recompensas, e. Calor y apoyo y f. Conflictos.

Para la medición se utilizó la escala de medición ordinal, cuyos valores fueron: 1= Malo, 2= Regular y 3= Bueno. Lo cual permitió la variable con sus respectivas dimensiones, obteniéndose así frecuencias estadísticas y porcentajes de respuestas, tal como se muestra en el siguiente capítulo.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación respeta la propiedad intelectual de los autores que fueron mencionados, las opiniones o ideas de dichos autores o fuente se citaron correctamente según normas APA. Además, se mantendrá la veracidad de los datos recolectados y sus resultados sin realizar ningún tipo de alteraciones en los mismos, con el permiso y comunicación hacia los trabajadores informándoles cada detalle a seguir y aplicando el cuestionario de forma anónima para poder obtener los resultados y lograr el objetivo de la investigación.

III. RESULTADOS

Resultados obtenidos de la variable: Clima organizacional

A continuación, se muestra los resultados que se obtuvo de los datos recogidos de los 30 trabajadores del hotel Maury, estos datos que fueron tabulados y analizados por el programa estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla N° 5

Frecuencia de la variable "Clima organizacional"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	23	76,7	76,7	76,7
	BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Resultados obtenidos de las dimensiones

A. Estructura organizacional

Tabla N° 6

Frecuencia de la dimensión "Estructura organizacional"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	7	23,3	23,3	30,0
	BUENO	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Autoridad**

Tabla N° 7

Por lo general los diferentes niveles jerárquicos del hotel colaboran entre ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°8

El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Políticas laborales**

Tabla N° 9:

El hotel cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 10

Se considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
Válido	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	40,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B. Responsabilidad

Tabla N°11

Frecuencia de la dimensión "Responsabilidad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	16	53,3	53,3	56,7
	BUENO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Dependencia del superior**

Tabla N°12

El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 13

El personal tiene autonomía para para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	3	10,0	10,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	30,0	40,0
Válido	De acuerdo	11	36,7	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

- **Negación de la iniciativa**

Tabla N° 14

El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	6,7
Válido	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	11	36,7	43,3
	De acuerdo	14	46,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Tabla N° 15

El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	46,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Decisiones personales**

Tabla N° 16

En el hotel se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	43,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°17

Los trabajadores se sienten seguros para realizar las funciones que tienen que hacer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C. Riesgos

Tabla N°18

Frecuencia de la dimensión "Riesgos"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	19	63,3	63,3	70,0
	BUENO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Desafíos peligrosos**

Tabla N°19

El hotel da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	60,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Desafíos nuevos**

Tabla N° 20

Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 21

Por lo general se le da los mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

D. Recompensas

Tabla N°22

Frecuencia de la dimensión "Recompensas"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MALO	5	16,7	16,7	16,7
Válido	REGULAR	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Reconocimientos**

Tabla N° 23

En el hotel se brinda capacitaciones certificadas para obtener un mayor desarrollo en las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	16	53,3	53,3	60,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 24

El hotel reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	8	26,7	26,7	36,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	18	60,0	60,0	96,7
	De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Estimulo**

Tabla N° 25

Usualmente se hace reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos del hotel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	21	70,0	70,0	83,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 26

El hotel brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	20	66,7	66,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

E. Calor y apoyo

Tabla N°27

Frecuencia de la dimensión “Calor y apoyo”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	19	63,3	63,3	63,3
	BUENO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Iniciativa personal**

Tabla N° 28

El personal se preocupa por hacer un trabajo con exactitud y orden.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	30,0	30,0	33,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 29

El personal logra desarrollar liderazgo y cooperación en el área donde trabaja.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Iniciativa grupal**

Tabla N° 30

Dentro del área todos aportan ideas para solucionar rápidamente los problemas que existen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	De acuerdo	20	66,7	66,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 31

Dentro del grupo de trabajo se presentan propuestas y sugerencias para mejorar la calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Compañerismo**

Tabla N° 32

Todos los compañeros de trabajo colaboran para realizar una tarea difícil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	11	36,7	36,7	50,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 33

Existe un gran respeto entre los compañeros de todas las áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Ambiente negativo**

Tabla N° 34

Aquí nadie suele ser reservados ni fríos entre sí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 35

Hay confianza para realizar y cumplir las funciones u obligaciones del hotel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 36

La circulación de chismes y rumores es casi nula en el ambiente de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	16	53,3	53,3	70,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

F. Conflictos

Tabla N°37

Frecuencia de la dimensión “Conflictos”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	25	83,3	83,3	83,3
	BUENO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Reglas**

Tabla N° 38

Las reglas del hotel permiten actuar de manera flexible para llegar a soluciones inmediatas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 39

Las reglas permiten desempeñarse adecuadamente en sus labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	23,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Desacuerdos**

Tabla N° 40

Cuando hay desacuerdos se dialoga hasta lograr un consenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 41

Casi no se genera discusiones entre los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	43,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- **Confrontación**

Tabla N° 42

Se dice lo que se piensa libremente, aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	73,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 43

El jefe de área fomenta las relaciones humanas con su equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	53,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como principal objetivo en determinar el nivel del clima organizacional en el hotel Maury del Centro de Lima. Como objetivos específicos fueron identificar el nivel de la estructura organizacional, la responsabilidad, los riesgos, las recompensas, el calor y apoyo y conflictos. Luego se utilizó el instrumento de recolección de datos, es decir un cuestionario con 32 ítems para así poder medir la variable. A continuación, se va a interpretar los resultados que se obtuvo mediante una encuesta dada a 30 trabajadores del hotel Maury, a la misma vez se va a evaluar dichos resultados con los resultados de los trabajos previos, es decir se hará una discusión entre diferencias y similitudes sobre el clima organizacional.

En cuanto a la variable clima organizacional, la mayoría de los encuestados, es decir 23 trabajadores que representan el 77% consideran que el clima organizacional es regular lo cual puede significar que el hotel Maury presta poca atención o quizás no le da la importancia en brindar o mantener un buen ambiente para sus trabajadores.

Con respecto al primer objetivo específico estructura organizacional se alcanzó un resultado de un 70% considerándose así bueno, según los encuestados están de acuerdo con las reglas, las políticas laborales y/o procedimientos de la empresa porque les permite realizar adecuadamente sus labores. Mientras que, un 23% de ellos encuentran inconvenientes que estas reglas o normas se efectúen. A esto, se halló similitud con la investigación de Yovera (2017), que buscó determinar el clima organización del hotel Jazmín del distrito de Lince desde la perspectiva de los trabajadores, el cual obtuvo un alto porcentaje en una de sus dimensiones que es estructura organizacional, ya que los encuestados consideraron con un 97% bueno, y esto se debe a que ellos perciben de manera positiva los estándares, procedimientos y reglas de la empresa, por lo que se percibe que existe una buena relación de los trabajadores a la hora de realizar su trabajo.

Continuando con el segundo objetivo específico, los resultados indicaron un 53% de los encuestados consideran la responsabilidad como regular, ya que según la percepción de los trabajadores existe la falta de capacitaciones para tener más

conocimientos y tomar las decisiones correctas a la hora de realizar una función y así tener más confianza y seguridad en sí mismos, pero por otro lado un 43% consideran que es bueno, que la responsabilidad proviene de uno mismo y que mejor que un supervisor o un jefe reconozca y resalte las labores que hacen todos los días. Todo lo contrario sucede con el trabajo de investigación de Quinto (2012) quien busco determinar el clima organizacional en los colaboradores de las agencias de viajes minoristas del distrito de los olivos, los resultados de su investigación indicaron que la toma de decisiones y las relaciones interpersonales son factores importantes para un buen clima organizaciones porque según su encuesta, los colaboradores se sienten satisfechos porque existe libertad para dar sugerencias, incluso se aprecia que existe información para la toma de decisiones, además se sienten comprometidos con su trabajo y hay una buena relación entre los colaboradores y jefes de áreas.

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados se dio a 63% según la percepción de los trabajadores de acuerdo a los riesgos es regular, esto quiere decir que la empresa ayuda que a los trabadores puedan desarrollarse como profesionales ya sea promoviendo o ascendiendo un puesto de trabajo, a diferencia de los demás trabajadores con un 7% es malo, ya que para ellos al ascender un puesto, la empresa no aumenta el salario mensual lo cual puede reflejar que para los trabajadores es importante el aspecto económico, por otro lado el 30% de ellos consideran bueno porque ante al puesto pueden desarrollar, mostrar sus habilidades y capacidades para la realización de labores. Por otro lado, según Medina (2015), es todo lo contrario, ya que según el autor en su tesis buscó evaluar la satisfacción de los trabajadores en el Hotel Palacio del Inka y obtuvo como resultados que los trabajadores de dicho hotel se encuentran satisfechos resaltando que mayor parte de los trabajadores aprecia su trabajo por que la empresa les ofrece crecimiento laboral y oportunidades de desarrollo nacional.

Seguidamente para Morán (2015), quien buscó conocer la percepción del personal con respecto al clima organizacional del hotel de Santa Cruz, Guatemala. Sus resultados indicaron que el personal tiene una percepción muy favorable con el clima

organizacional, con un 20% en satisfacción ya que las actividades que ellos promueven son las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación, por otro lado, con un puntaje más bajo (10%) en uno de sus indicadores que es la motivación, ya que según su encuesta no reciben elogios o recompensas por un buen trabajo por parte del jefe inmediato. Existe similitud con el cuarto objetivo donde los trabajadores indican que es regular, lo cual nos da a entender que los trabajadores se encuentran totalmente en desacuerdo que no hay un reconocimiento de una tarea, función o trabajo bien hecho por parte del hotel Maury esto se puede evidenciar en la tabla N° 22 de la encuesta dada con un porcentaje regular (83%), el cual tiene que mejorar para que así el trabajador del hotel Maury se sienta satisfecho y muy motivado a la hora de empezar a trabajar y a realizar bien sus funciones. Para Cuevas (2010), es el sentimiento que a uno se le recompensa por hacer un excelente trabajo o cambiar las sanciones por reconocimientos positivos (p. 152).

En cuanto al calor y apoyo como quinto objetivo específico, el siguiente autor Asto (2017) buscó determinar en qué estado se encuentra el clima organizacional de los colaboradores en el hotel Habitat, el cual obtuvo como resultado de un 45 % considerándose alto según su trabajo de investigación. Esto significa que los colaboradores se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo e identificados con la empresa, pero también suma que el 33% indican que es regular. Resaltando en una de sus dimensiones obteniendo un alto porcentaje es el ambiente social con un 67% donde los colaboradores consideran bueno debido al compañerismo la comunicación que hay entre sus compañeros. Todo lo contrario, se puede ver en el quinto objetivo específico calor y apoyo, donde se puede evidenciar en la tabla N°27 con un 63% especifican que es regular, los trabajadores mostraron estar de acuerdo que existe el compañerismo y el respeto que hay entre los colaboradores, a pesar que la empresa no quiere que exista el trabajo en equipo o que el trabajo sea de manera individual hace que exista un ambiente frío o reservado. Para Luthans, Norman, Avolio, y Avey (2008) Las empresas que brindan climas positivos y de apoyo y es recibido al trabajador por parte de los compañeros, jefe inmediato o supervisores de una o más departamentos ayuda a que este se desempeñe con éxito en sus deberes de trabajo y se relacione con resultados esperados (p. 225).

Para finalizar, el resultado obtenido del sexto objetivo específico es de un 83% quienes consideran que el conflicto en los trabajadores es regular, según los encuestados comentaron que en toda empresa hay discusiones o desacuerdos o algún otro problema, para evitar encuentros de opiniones diferentes buscan soluciones rápidas para cada problema que pueda existir. Todo lo contrario sucede con la investigación de Barreto y Sierra (2010), según su resultados indican que es plenamente gratificantes según sus indicadores : liderazgo, solución de conflictos, expresión informal positiva, es decir que los trabajadores buscan el trabajo en equipo y sobretodo con el jefe inmediato, ya que es la persona quien debe motivar para cumplir los objetivos de la empresa, además los trabajadores sienten tener oportunidades para expresare de manera positiva, a la ves los conflictos que puedan existir se solucionan oportunamente.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018 es regular, según los resultados de la investigación se puede evidenciar que existe deficiencia en los factores de responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflictos.

Con respecto a la estructura organizacional para los trabajadores del hotel Maury, se identificó que el nivel es bueno. Ya que para la mayoría de los trabajadores se encuentran conformes o lo perciben de manera correcta con respecto a los reglamentos y procesos del hotel.

En cuanto al nivel del clima organizacional con respecto a la responsabilidad de los trabajadores del hotel Maury, se identificó que el nivel es regular. Según la mayoría de los trabajadores consideran que la responsabilidad viene de uno mismo para realizar las funciones pero que no existe las constantes capacitaciones para tener más conocimientos y confianza en las tomas de decisiones correctas sin necesitar de un superior.

Por otro lado, el nivel en los riesgos para los trabajadores del hotel Maury, se identificó que es regular. A pesar de las oportunidades que la empresa les da antes los puestos de trabajo, las respectivas capacitaciones no se dan, por otro lado, los trabajadores lo consideran importante ya que pueden demostrar sus habilidades y capacidades para la realización de cada labor.

Así mismo el nivel en las recompensas para los trabajadores del hotel Maury, se identificó que el nivel es regular. Concluyendo así que para mayoría de los trabajadores perciben que el trabajo que ellos realizan no es reconocido de manera positiva, pero que si tienen la posibilidad de ascender a otros puestos en el trabajo.

Con respecto al calor y apoyo para los trabajadores del hotel Maury, se identificó que el nivel es regular. Según los resultados de la encuesta dada a los trabajadores existe el compañerismo y la buena relación entre compañeros y jefe inmediato, pero por otra parte el trabajo en equipo no es incentivada por parte de la empresa.

Por último, acerca del nivel del clima organizacional con respecto a los conflictos en los trabajadores del hotel Maury, se identificó que es regular. A pesar de los desacuerdos o diferentes puntos de vistas que puede generarse en los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo, ellos buscan soluciones inmediatas como dialogar de la mejor manera para así evitar cualquier tipo de problemas internos o externos que pueda existir.

VI. RECOMENDACIONES

Con respecto a los resultados y conclusiones de la investigación, se determinó que el nivel del clima organización de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018, es de nivel regular. A ello, se harán algunas recomendaciones para mejorar el clima organizacional de acuerdo a los objetivos de la investigación. Así los trabajadores puedan estar más motivados y comprometidos a la hora de cumplir con cada función que se le asigne, ya que así se refleja el desempeño, la productividad y calidad a la hora de brindar su servicio.

Con respecto a la estructura organizacional se recomienda a los trabajadores tener más conocimiento sobre todas las reglas, políticas y procedimientos que hay en la empresa, como también de la jerarquización para llevar una buena comunicación con los supervisores o jefes de área y poder así llevar a cabo una adecuada labor. Por otro, se sugiere a la empresa implementar programas donde el trabajador se involucre y pueda ser más fácil de aprender sobre su lugar de trabajo.

Se sugiere a los jefes de cada área promueva un programa de mejora, por ejemplo, realizar charlas con su equipo de trabajo, para que estén más capacitados tengan más conocimientos, sepan solucionar problemas, se sientan seguros de sí mismos o tomen decisiones sin necesidad de consultar con su supervisor.

Por otro lado, se sugiere promover programas de capacitación continua, el cual se aplique a todas las áreas de la empresa de manera mensual o trimestral, es decir para mejorar las habilidades, actitudes de los trabajadores y ampliar más sus conocimientos para la realización de sus funciones.

Se sugiere a la empresa implementar programas de reconocimiento, es decir reconocer y recompensar los esfuerzos de los trabajadores de manera imparcial, esto podría hacerse mensual, el cual ayudará a estimular a los trabajadores en mejorar diariamente, a motivarlo, a que se sientan más identificados y comprometidos con la empresa.

Según los resultados existe una buena relación entre compañeros y jefes de área, aun así, para sumar el calor y apoyo, se sugiere promover el trabajo en equipo

como realizar actividades integradoras, donde los trabajadores participen, conviviendo y comprendiéndose más como equipo con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

En cuanto a los conflictos se sugiere promover más la comunicación, siendo este fundamental para toda empresa, cumpliendo las reglas por parte del hotel para evitar o minimizar todo tipo de conflicto que pueda existir en su ambiente interno. A la vez formando a buenos líderes para cada área, quienes trabaje de manera flexible para soluciones inmediatas, que se comuniquen y sean empáticos. Con el fin de evitar todo tipo de diferencias entre los trabajadores.

REFERENCIAS

Amores A. y Bonilla F. (2013) *Investigación y diagnóstico del clima organizacional y ambiente laboral de los empleados y trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A.* Ed. Comercial / Latacunga / ESPE/ 2013. Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7225/1/AC-ESPEL-CAI-0359.pdf>

Ashkanasy N., Wilderom C. and Peterson M. (2000). *Handbook of Organizational Culture & Climate.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=5fHdE4f-_JcC&printsec=frontcover&dq=organizational+climate&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj0id_KhsXbAhWItVkkKHQa3Bp84ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=organizational%20climate&f=false

Asmad D. (2014) *Organizacional y gestión del talento humano en el área de alimentos y bebidas- Swissotel Lima 2013* (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería).

Asto, J (2017) *Análisis del clima organizacional de los colaboradores del hotel Habitat en el distrito de Miraflores en el año 2017.* (tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración en Turismo y Hotelería). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6993/Asto_QJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barreto A. y Sierra L. (2010) *Análisis del Clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernán Álvarez.* (Tesis para optar el título profesional en Administración de empresas) recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1906/1/TRABAJO%20FINAL%20%20DE%20GRADO%20-%20SECTOR%20HOTELERO.pdf>

Chiavenato I (2009) *Administración de recursos humanos.* (9° Ed.). México: Mc Graw Hill

- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° Ed.). México: Mc Graw- Hill interamericana.
- Churchuill G., Ford N., Walker O. (2011). *Organizational climate and Job Satisfaction in the Salesforce*. *Journal of Marketing Research*. Vol. 13 N° 4. American marketing Association recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33370706/Sales_1_Churchuill_Ford_Walker_JMR_1976.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1528437057&Signature=hyLtd3W6%2FwcVsc%2BmxufDrrqDuDE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DClimate_Organizational_Satisfaction_Sale.pdf
- Contreras B. y Matheson P. (s.f.) “*Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer*”. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Cuadra A. y Veloso C. (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. *Revista Universum* Vol. 22, N°2: 40-57. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004
- Cuevas R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. (1. *ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Ehrhart M., Scheneider B. y Macey W. (2014) *Organizational climate and Culture. An introduction to theory, Research, and practice*. (1° Ed.) New York. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=KuMkAgAAQBAJ&pg=PA336&dq=organizational+climate+at+hotel&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC0qajhrbbAhXkuFkKHbvNCWEQ6AEILDAB#v=onepage&q=organizational%20climate%20at%20hotel&f=false>

García M. (2009) *Clima organizacional y su Diagnóstico. Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2250/225014900004/>

Gestión (Junio, 2011). *Que es el clima organizacional*. recuperado de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>

Gray R. (2007). *Climate of Success. Creating the right organizational climate for high performance*. (1° ed.) Oxford Uk. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Yxz3b0WFdeUC&printsec=frontcover&q=organizational+climate&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNoqiwhbbbAhWCmlkKH X03Ca8Q6AEIRzAF#v=onepage&q=organizational%20climate&f=false>

Great Place To Work. *Listas de las Mejores Empresas*. recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-empresas>

Great Place To Work. *Nuestra historia*. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/acerca-de-nosotros/nuestra-historia>

Great Place to Work (2016) *Trabajando para las mejores*. Recuperado de http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/Suplemento_Las_Mejores_2016.pdf

Hernández R. (2008). *Metodología de la investigación*. (4° edición). México: Mc Graw Hill. Interamericana

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5° edición). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.* ed.). México: McGraw-Hill Companies.

Hidalgo, A. (2004). *Elsevier's Dictionary of Medicine*. London: Elsevier B.V.

Himmer, N. (2013) “*How does organizational culture influence the performance of luxury hotels based on the example of the Ritz-Carlton Hotel company L.L.C.9?*” (thesis) Austria, Modul Vienna University. Recuperado de https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Bachelor/Thesis-2013-Himmer_Thesis.pdf

Hospital & Negocios. *Accor Hotels elegida como la mejor empresa multinacional para trabajar en America Latina por Great Place To Work 2017*. Recuperado de <http://www.hospitalidadynegocios.com/articles/5115/accor-hotels-elegida-como-la-mejor-empresa-multinacional-para-trabajar-en-america-latina-por-great-place-to-work->

Hotel Peru news. *AccorHotels Peru entre los mejores lugares para trabajar para mujeres*. Recuperado de <http://hotelperunews.com/accorhotels-peru-entre-los-mejores-lugares-para-trabajar-para-mujeres/>

Hotel Perú news. (2016) *Marriott y Hilton Lideran los rankings de great place to work en Perú, Accorhotels y hotel Atton entre los 10 mejores*. 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/>

Jimenez (2009) *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda del fundador*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>

Khasawneh A. (2013). “*Effecto of Organizational Climate on Job turnover of employees at tourism hotels in Petra región of Jordan*”. (Thesis). Jordan, Al-Balqa Applied University. Recuperado de

http://www.academia.edu/10351463/Effect_of_Organizational_Climate_on_Job_Turnover_of_Employees_at_Tourism_Hotels_in_Petra_Region_of_Jordan

León M. & Díaz E. (2013) *Recursos Humanos y Dirección de equipos en restauración*. (1° Ed.) Madrid, España. Recuperado de http://go.galegroup.com/ps/pdfViewer?tabID=T003&resultListType=RESULT_LIST&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=1&docId=GALE%7CCX7065400013&docType=Topic+overview&sort=RELEVANCE&contentSegment=&prodId=GVRL&contentSet=GALE%7CCX7065400013&searchId=R1&userGroupName=univcv&inPS=true&c2c=true#content

Luthans F., Norman S., Avolio B. and Avey J. (2008). *The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate - Employee performance relationship*. Management Department faculty publications. Nebraska, Lincoln. Resuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.pe/&httpsredir=1&article=1142&context=managementfacpub>

Medina, (2015) *Clima organizacional del hotel Palacio del Inka Luxury Collection en Cusco*. (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración).

Méndez, R y Sandoval, F (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (1. * ed.). México: Ediciones Pearson Educación, S.A.

Moran S. (2015) *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz rio hondo del departamento de Zapaca* (tesis de grado de la universidad Rafael Landívar) recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>

Noordin F., Omar S., Sehan S., Idrus S. (2010). *Organizational climate and its influence on organizational commitment*. Universiti Teknologica MARA, Malasia. Vol. 9, No 2. Recuperado de https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00014050_143556.pdf

- Pisini S. y Rivas G. (2013), *Clima organizacional, su aplicación en empresas del Uruguay* (trabajo monográfico para la obtención de Licenciado en Administración) recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/698/1/M-CD4536.pdf>
- Pizam A. (2010) *International encyclopedia of HOSPITALITY MANAGEMENT* (2° Ed). Oxford, UK. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=B2smECX7Sn4C&pg=PA476&dq=organizational+climate+at+hotel&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC0qajhrbbAhXkuFkKHbvNCWEQ6AEIPTAD#v=onepage&q&f=false>
- Portal del Turismo (2016). *Cinco empresas del sector turismo incluidas en el ranking Great Place to Work 2016*. Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/5579-cinco-empresas-del-sector-turismo-incluidas-en-ranking-great-place-to-work-2016>
- Quinto (2012). *Clima organizacional de las agencias de viajes minoristas en los distritos de los Olivos y San Martín de Porres* (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería).
- Quispe N. (2015) *Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado universidad nacional José María Arguedas) recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roa Y. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Tesis de postgrado. (Para optar el título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Sánchez J. (2014) *Clima organizacional y calidad de servicio en el hotel Casa Andina Private Collection- Miraflores del distrito de Miraflores, Lima 2014*. (tesis para

optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería).

Sandoval M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Shneider B. & Barbera K. (2014) *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. Oxford Library of psychology. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7zVjAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=organizational+climate&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZhPbZyrXbAhWkt1kKHR17A70Q6AEILTAB#v=onepage&q=organizational%20climate&f=false>

Shneider B. Ehrhart M., Macey W. (2013) *Organizational Climate and Culture*. Vol. 64. Annual Review of Psychology. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Soria G. (2013). *Clima organizacional y Satisfacción del cliente del restaurante Cordano, Lima 2013*. (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería).

Valderrama (2015). *Metodología de la investigación*. (5.* ed.). México: McGraw-Hill Companies.

Yovera, G. (2017). *Clima organizacional del hotel Jazmín del distrito de Lince en el año 2017*. (tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7003/Yovera%20-L%20G..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zhang J. (2010). *Organizational climate and its effects on organizational variables: An empirical study*. *Internacional Journal of Psychological studies*. Vol.2 N°2. Chiina. Recuperado de

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.666.3657&rep=rep1&type=pdf>

ANEXOS

N°1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
Universidad Cesar Vallejo
Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería
Cuestionario sobre “Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018”

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de: “Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018”.

Instrucciones

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

		Clima organizacional				
Dimensiones	Indicadores	Escala				
Estructura organizacional	1. Autoridad	1	2	3	4	5
	01.	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos del hotel colaboran entre ellos.				
	02.	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.				
	2. Políticas laborales	Escala				
	03.	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.				
	04.	Se considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.				
Responsabilidad	3. Dependencia del superior	Escala				
	05.	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.				
	06.	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.				
	4. Negación de la iniciativa	Escala				
	07.	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.				
	08.	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.				
	5. Decisiones personales	Escala				

	09.	En el hotel se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo.					
	10.	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.					
Riesgos	6. Desafíos peligrosos		Escala				
	11.	El hotel da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.					
	7. Desafíos nuevos		Escala				
	12.	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.					
	13.	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos					
Recompensas	8. Reconocimientos		Escala				
	14.	El hotel brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.					
	15.	El hotel reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.					
	9. Estimulo		Escala				
	16.	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos del hotel.					
	17.	El hotel brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.					
Calor y apoyo	10. Iniciativa personal		Escala				
	18.	El personal se preocupa por hacer un trabajo con exactitud y orden.					
	19.	El personal logra desarrollar liderazgo y cooperación en el área donde trabaja.					
	11. Iniciativa grupal		Escala				
	20.	Dentro del área todos aportan ideas para solucionar rápidamente los problemas que existen.					
	21.	Dentro del grupo de trabajo se presentan propuestas y sugerencias para mejorar la calidad de servicio.					
	12. Compañerismo		Escala				
	22.	Todos los compañeros de trabajo colaboran para realizar una tarea difícil.					
	23.	Existe un gran respeto entre los compañeros de todas las áreas.					
	13. Ambiente negativo		Escala				
	24.	Aquí nadie suelen ser reservados ni fríos entre sí.					
	25.	Hay confianza el uno al otro para realizar y cumplir las funciones u obligaciones del hotel.					
26.	La circulación de chismes y rumores es casi nula en el ambiente de trabajo.						
Conflictos	14. Reglas		Escala				
	27.	Las reglas del hotel permiten actuar de manera flexible para llegar a soluciones inmediatas.					

	28.	Las reglas permiten desempeñarse adecuadamente en sus labores.					
	15. Desacuerdos		Escala				
	29.	Cuando hay desacuerdos, se dialoga hasta lograr un consenso					
	30.	Casi no se generan discusiones entre los colaboradores					
	16. Confrontación		Escala				
	31.	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.					
	32.	El jefe de área fomenta las relaciones humanas con su equipo de trabajo.					

Fuente: Universidad Cesar Vallejo 2018

Autora: Napán Llanos, Gina Claudia

ANEXO N°2 MATRIZ DE CONSISTENCIA
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018

RESPONSABLE: Napán Llanos, Gina Claudia

		OPERACIONALIZACIÓN					
Identificación del Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	No. Ítems	Escala de Medición	Diseño Metodológico
General	General	Clima organizacional	Estructura organizacional	Autoridad	2	Ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Población: 30 Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo Diseño: No Experimental – Transversal – Descriptivo Método de Investigación: Cuantitativo Técnica de obtención de datos: -Censo
¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.			Políticas laborales	2		
Específicos	Específicos		Responsabilidad	Dependencia del superior	2		
¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a la estructura organizacional para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel clima organizacional con respecto a la estructura organizacional para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.			Negación de la iniciativa	2		
¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a la responsabilidad de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a la responsabilidad de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.		Riesgos	Decisiones personales	2		
				Desafíos peligrosos	1		
¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a los riesgos para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a los riesgos para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.		Recompensas	Desafíos nuevos	2		
				Reconocimientos	2		
			Calor y apoyo	Estímulo	2		
				Iniciativa personal	2		

¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto a las recompensas para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel del clima organizacional con respecto a las recompensas para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.		Iniciativa grupal	2	Ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Instrumento para obtener datos: -Cuestionario – Escala Ordinal – Likert Técnica para el procesamiento de datos -Tabulación
¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto al calor y apoyo para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel del clima organizacional con respecto al calor y apoyo para los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.		Compañerismo	2		
			Ambiente negativo	3		
¿Cuál es el nivel del clima organizacional con respecto al conflicto en los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018?	Identificar el nivel del clima organizacional con respecto al conflicto en los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018.	Conflicto	Reglas	2		
			Desacuerdos	2		
			Confrontación	2		

ANEXO N°3 FICHAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ZURIGA PORRAS, WALTER E.
 I.2. Especialidad del Validador: Psic.
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE INVESTIGACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Nepañ Ulanos Gina Claudia.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91.4%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

eliminar los ítems 11 y 25

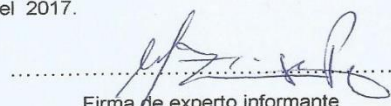
.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91.4%

San Juan de Lurigancho, 23 de NOV del 2017.


Firma de experto informante

DNI: 05024012



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: López Uribe Manuel Alexander
 I.2. Especialidad del Validador: Administrador de Turismo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTP, en Universidad Cesar Vallejo - LE.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Nepari Llanos Gina Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

- Ninguna -

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81%

San Juan de Lurigancho, 23 de Noviembre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 41658633



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MESCUA FIGUEROA, Augusto César
 I.2. Especialidad del Validador: Metodólogo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Napom Llano Gina Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

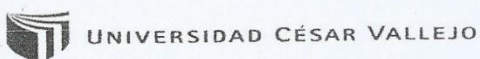
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 23 de 11 del 2017.

.....
 Firma de experto informante

DNI: 09929084



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Asencio Reyes Jerez Irene
 I.2. Especialidad del Validador: Licenciado en Turismo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EP de Turismo UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Nafah Llanos Gina Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 24 de 11 del 2017.

Firma de experto informante

DNI:

42367609



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- i.1. Apellidos y nombres del informante: Valdez Roca, Duaró
 i.2. Especialidad del Validador: Metodología
 i.3. Cargo e Institución donde labora: Docente
 i.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 i.5. Autor del instrumento: Napañ Llanos, Gina Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60%

San Juan de Lurigancho, 3 de Nov. del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 4230097

ANEXO N°4: RECIBO DE TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Claudia Napán**
 Título del ejercicio: **DPI 2018 - I**
 Título de la entrega: **2018-I**
 Nombre del archivo: **Nap_n_Llanos_avance.docx**
 Tamaño del archivo: **3.67M**
 Total páginas: **90**
 Total de palabras: **14,004**
 Total de caracteres: **78,997**
 Fecha de entrega: **27-jun-2018 04:38p.m. (UTC-0500)**
 Identificador de la entrega: **979001677**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
 HOTELERÍA

"Clase Organizacional de los Trabajadores del Hotel Marry de Cercado de
 Lima, 2018"

TEMA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
 HOTELERÍA

AUTORA:
 Cba Claudia Napán Cba

ASESOR:
 Mg. Sc. Jhon Pablo Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión turística

LIMA - PERÚ
 2018

ANEXO N°5: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

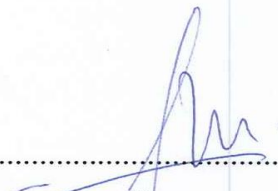
Yo, Alvaro Valdez Roca
 docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela
 Profesional ATH de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“ Clueso organizacional de los trabajadores del Hotel
 Maury del Cercado de Lima, 2017 ”

del (de la) estudiante Mayra Flores, Guzmán Claudio
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 21.1% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.


S.J.L.
 Lugar y fecha 09/07/18


 Firma
ALVARO VALDEZ ROCA
 Nombres y apellidos del (de la) docente
 DNI: 42302979

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

ANEXO N°6: ANÁLISIS DE SIMILITUD

feedback studio | 2018-I | /0 | 15 de 25 | ?



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

"Clima Organizacional de los trabajadores del Hotel Maury de Cercado de Lima, 2018"

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

AUTORA:
Gina Claudia Napán Llanos

ASESOR:

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

21	1 repositorio.ucv.edu.pe 4% >
21	2 Entregado a EP NBS S... 1% >
21	3 www.scribd.com 1% >
21	4 Entregado a Universida... 1% >
21	5 www.readbag.com 1% >
21	6 repositorio.unajma.edu... 1% >

Página: 1 de 90 | Número de palabras: 14004 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO N°7: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Naran Llanos Gina Claudia, identificado con DNI N° 48102389, egresado de la Escuela Profesional de Adm. Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional de los Trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Claudia Naran

 FIRMA

DNI: 48102389

FECHA: 18 de Julio del 2018.

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

ANEXO N°8: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

GLADY GUISELLE JANAMPA GÓMEZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GINA CLAUDIA NAPÁN LLANOS

INFORME TÍTULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL MAURY DEL CERCADO DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: **09/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **15 (QUINCE)**

GLADY GUISELLE JANAMPA GÓMEZ

DNI 44319936

