



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima laboral y su relación con el desempeño de los
colaboradores en el Hotel Cesar, Jaén 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Rodriguez Tiquillahuanca, Harold Jordi (orcid.org/0000-0002-5845-5759)

ASESOR:

Dr. Pazos Almeyda, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi familia que me brindan su apoyo incondicional y me motivan a seguir.

Agradecimiento

Agradezco a todos aquellos que han apoyado cada paso que doy, a todos aquellos que han hecho posible la culminación de mi carrera profesional.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población muestra, muestreo.	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII.REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad – Shapiro – Wilk	23
Tabla 2. Resultados obtenidos del clima laboral y el desempeño de los colaboradores	24
Tabla 3. Relación del clima laboral vs desempeño de los colaboradores	25
Tabla 4. Resultados obtenidos del compromiso laboral	25
Tabla 5. Relación del compromiso laboral vs desempeño de los colaboradores	26
Tabla 6. Resultados obtenidos de la motivación	27
Tabla 7. Relación de la motivación vs desempeño de los colaboradores.	27
Tabla 8. Resultados obtenidos de la estabilidad laboral.	28
Tabla 9. Relación de la estabilidad laboral vs desempeño de los colaboradores	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar el clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022, siendo la investigación de tipo sustantiva, por su parte el diseño fue no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. En tanto la población, fue de 10 colaboradores de la empresa, utilizando como instrumentos de recolección de datos el cuestionario. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0.999, referente a los resultados obtenidos, se obtuvo que compromiso laboral son el 33% de encuestados se encontró totalmente de acuerdo, mientras que el 67% afirma solo estar de acuerdo con ello, en cuanto a la motivación, el 37% está totalmente de acuerdo con que esta, se encuentra presente, concerniente a la estabilidad laboral el 30% de encuestados se muestra totalmente de acuerdo con ello. Se concluye que, de acuerdo al índice de Spearman existe una correlación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Organización, ambiente, desempeño.

Abstract

The present study had as general objective: To determine the work environment and its relationship with the performance of the collaborators of the Hotel Cesar Jaén, 2022, being the research of substantive type, for its part the design was non-experimental, transversal and correlational, with a quantitative approach. The population, meanwhile, was 10 employees of the company, using the questionnaire as data collection instruments. Spearman's correlation coefficient was used, obtaining an r of 0.999, referring to the results obtained, it was obtained that 33% of respondents fully agree with their work commitment, while 67% only agree with it. Regarding motivation, 37% totally agree that this is present, concerning job stability, 30% of respondents totally agree with it. It is concluded that, according to the Spearman index, there is a highly significant correlation between the work environment and the performance of the collaborators.

Keywords: Organization, work environment, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, Macías et. al. (2021) señaló dentro de la revista Venezolana de Gerencia que hay deficiencias asociadas al clima organizacional, dentro de los maestros y docentes, del departamento de ingeniería civil dentro de la Universidad Técnica en Manabí, pero que, estas no influyen a la motivación de los colaboradores. Sin embargo, los resultados indicaron que el 18% de encuestados manifestó que su rendimiento sería mejor al estar en ambientes con menos ruido, un mejor mobiliario y una temperatura adecuada. Por otra parte, Silva et. al. (2021) dentro de la revista Facultad de Ciencias Económicas indicaron la importancia de tener condiciones físicas y también la seguridad adecuada, ya que se evidenció que el 95% de encuestados de un total de 301 funcionarios administrativos de organizaciones en el rubro palmero, en la región del Caribe - Colombia, consideraba crucial un entorno físico adecuado.

Dentro del contexto nacional, según Arbulú (2021) dentro del Diario El Comercio, precisó que el 73% de colaboradores peruanos asegura querer cambiarse de empleo o dejar su actual trabajo, el 24% asegura que su renuncia se debería al mal clima y cultura que se vive dentro de su trabajo. Por otro lado, el 20% menciona que por la incertidumbre empresarial que tiene el país a raíz de la pandemia y la situación política. De acuerdo con Gonzáles (2022) en el Diario Gestión indicó que los colaboradores de todo el mundo se sienten seguros y firmes en decidir dejar su trabajo si no se logra cumplir sus expectativas. En la medida que los empleadores proporcionan enfoques más flexibles, una remuneración más alta es ahora la principal motivación para cambiar de empleo.

Dentro del contexto local, esta investigación se realizó teniendo como lugar de estudio el Hotel Cesar, el cual cuenta con una trayectoria de 20 años de funcionamiento en la ciudad de Jaén. El Hotel Cesar, al cierre del año 2021 con un total de 10 colaboradores, el gerente general el Sr Elías Castro Ramón y responsable del buen funcionamiento, indicó que los objetivos fijados semestralmente, los cuales se controlan de manera mensual, él observó que, menos del 30% de estos estaban siendo cumplidos.

Bauce et. al. (2016), menciona que cuando pretende realizar una investigación, primero se debe considerar, el tema en el cual se pretende realizar la investigación; en la forma que, al abordar la bibliografía, la opinión de profesionales y la revisión de artículos con carácter científico, nos proporcionan ideas mucho más precisas de la que podamos tener durante la selección del tema. De igual forma, el hecho de formar, conjugar y gestionar toda la información de utilidad, permitirá establecer la base fundamental de toda investigación, tal cual lo es, la formulación del problema. Para el presente trabajo se contó con el siguiente problema general ¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022? y como problemas específicos son: (a) ¿Cómo se relaciona el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?, (b) ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?, (c) ¿Cómo se relaciona la estabilidad laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?

Para Villalpando (2012) como citó Fernández Bedoya et. al. (2020) con respecto a la investigación teórica, detalla que una investigación cuenta con justificación de este tipo, siempre que el motivo de estudio sea el de provocar discusión y reflexión académica acerca de un conocimiento real, refutando las teorías, comparando la estadística obtenida.

Respecto a la justificación metodológica, Novoa (2014) como citó Fernández Bedoya et. al. (2020) precisa que una investigación se justifica metodológicamente cuando se formara un nuevo método para recolectar o filtrar datos, o se fija una metodología nueva, la cual incluya formas innovadoras de analizar varias variables, y a su vez, analizar de forma más adecuada a una población determinada. Por lo tanto, se utilizó una investigación sustantiva, así mismo, un diseño no experimental, además de transversal, correlacional y cuantitativo.

Su justificación práctica, Villalpando (2012) como citó Fernández Bedoya et. al. (2020) menciona que se tiene la justificación práctica siempre que su ejecución permita dar solución a determinados problemas o establezca estrategias las cuales contribuirán con la solución. En cuanto a la justificación social, Novoa (2014) como citó Fernández Bedoya et. al. (2020) manifiesta que una investigación ayudar a

solucionar problemas que incidan en un grupo social, contribuyendo (como ejemplo) al empoderamiento de ciertos grupos vulnerables o a la investigación de métodos que apoyen a la alfabetización de grupos de personas. El mencionado estudio brindo espacio para estudiar y demostrar el entorno actual y las carencias presenten entre clima laboral y desempeño de colaboradores en dicha empresa de estudio.

Según Otero et. al. (2006), un objetivo no tendrá que definirse, para aquellos que lo construyen o los que requieren tenerlos a modo de modelo para la ejecución del trabajo, únicamente la formulación teórica, ya que requieren de estar vinculados al comportamiento debido a que, ya que detallan un estado, situación o resultado futuro, que un grupo de estudiosos manifiesta alcanzar. Como objetivos se tiene que son las metas, propósitos o resultados, los cuales se ven afectados por la actitud e incluyen todas las categorías que manifiestan lo que se quiere o desea obtener dentro del estudio. Se mantuvo que el objetivo general es: Determinar el clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Así también los objetivos específicos son: (a) Evaluar el compromiso laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022; (b) Establecer la motivación y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022 y, (c) Determinar la estabilidad laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

Según Baptista (2014) las hipótesis son los modelos de un estudio o investigación. Dichas hipótesis manifiestan qué intentamos comprobar y se establecen como explicaciones atractivas sobre el fenómeno en estudio. Formadas de teorías existentes, deben de formularse a partir de proposiciones. Es por ello que se contó con la siguiente hipótesis general: El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022; (b) La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022, (c) La estabilidad laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Alfaro (2022) con su trabajo de investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sabandía, Arequipa, 2021 - UCV, con una investigación aplicada, y un diseño no experimental, de tipo correlacional, transversal, usando la encuesta como el instrumento que permita recolectar datos. Con el objetivo general de precisar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sabandía en Arequipa, en el año 2021. Referente a los resultados, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0,000, mismo que es inferior a 0,05. De tal forma se concluye que mediante el análisis Rho de Spearman, está presente una relación significativa con un nivel de 0,736.

Orihuela (2021) dentro de su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa, 2020, de la Universidad César Vallejo – Perú, como diseño de estudio de casos, inductivo y la encuesta de guía no estructurada como instrumento para recolectar datos. Con el objetivo general, estudiar el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de los Centros Emergencia Mujer en Arequipa, 2020. Referente a resultados logrados, se obtuvo, que en su mayoría los colaboradores de los centros de emergencia cumplen con sus funciones y son autónomos en sus respectivas áreas, sin embargo, un grupo reducido no realiza adecuadamente sus funciones debido a renuncias continuas y sobrecarga laboral, de ello se concluyó lo siguiente, entre clima y desempeño está presente una relación de carácter directo.

Galarreta (2020) precisa en su trabajo de investigación titulado: Análisis del clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores dentro el área de operación MiBanco en Miraflores - Arequipa 2020, Universidad Continental – Perú, con una investigación cuantitativa, explicativa y la encuesta para la recolección de datos. Como objetivo general, realizar un análisis entre clima y desempeño dado entre los miembros de la empresa, en el departamento de operaciones. Referente a los resultados, se obtuvo un Sig. Bilateral (0,017), mismo que está por debajo de 0,05. En tal sentido se concluye que mediante el análisis Rho de Spearman, se encontró una relación significativa de 0,764 positivo.

Falcón (2017) dentro de su proyecto de investigación titulado: Clima organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en Junín - 2017, en la Universidad Continental - Perú, se tuvo una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, con un alcance correlacional y la encuesta para la recolección de datos. Como objetivo general, se describió la conexión dentro de las mencionadas variables en el departamento de Dirección regional para el trabajo y promoción del empleo de Junín DRTPE. Referente a los resultados, se obtuvo un coeficiente de determinación de 0.912 mismo que se aproxima al 1, lo que respalda la hipótesis general. De tal forma se manifestó la existencia de una relación significativa de 0,955 positivo, entre las variables.

Dentro del ámbito internacional, Guevara (2018) en su trabajo de maestría titulado: Nivel de satisfacción en la unidad educativo particular, Dolorosa - Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador, con una investigación de tipo exploratorio y la encuesta para la recolección de datos. Con el objetivo de describir y analizar cómo era percibido el clima de la organización, también de analizar la incidencia que tiene sobre el personal que labora. Referente a los resultados, se obtuvo que los índices que requieren importante atención son los conflictos y el reconocimiento e incentivos, frente a ellos está la percepción de los colaboradores, la cual es menos favorable 45,2% y 68,8%, con un Alfa de Cronbach de 0.811 y 0.792. De tal forma se concluyó que si existe relación significativa entre las mencionadas variables.

López (2021) para su maestría titulada: Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana - Guayaquil – Ecuador, se contó una metodología de tipo descriptivo, exploratorio y la encuesta para la recolección de datos. Con el objetivo general, precisar la medida en que el clima organizacional repercute sobre su desempeño de colaboradores administrativos en la UPS - Universidad Politécnica Salesiana de la filial Guayaquil. Referente a los resultados, se tuvo un Sig. Bilateral de 0.000, mismo que no pasa el 0.05. Además, se concluye que a través del análisis Rho de Spearman, la relación existente para ambas variables es moderada teniendo un nivel positivo (0.425).

Vera (2016) dentro de su investigación titulada: La influencia del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral dentro una empresa Ferroviaria, de la UASLP - México, de tipo cuantitativo, descriptivo, y correlacional, de diseño no experimental transversal, y como instrumento para recolectar datos, la encuesta. Con un objetivo general de estudiar el clima organizacional, el compromiso y además la satisfacción laboral dentro de una organización del rubro ferroviario, para poder precisar si existe una relación. Referente a los resultados, se tuvo un Sig. Bilateral de 0.000 mismo que es inferior de 0,05. En tal sentido se concluyó que, a través del análisis Rho de Spearman, existe una relación moderada entre las variables, mismo que presenta un nivel positivo (0.655).

La primera variable por desarrollar es el clima laboral, teniendo en cuenta la parte teórica, además del enfoque investigativo, observo las posteriores dimensiones: el compromiso laboral, motivación y estabilidad laboral.

En referencia a la primera dimensión, el compromiso laboral, Santofimio (2022) menciona que, está íntimamente en relación con la productividad, además de la imposibilidad de cuestionar o criticar y el no compromiso, se percibe como riesgo, que pone en amenaza la estabilidad laboral. Asimismo, precisa que resulta ser un tema importante en áreas de selección, capacitación y desarrollo organizacional, debido a que brinda información acerca de la compatibilidad entre la persona y su entorno laboral al cual pertenecer, además de como las estrategias organizacionales orientadas a aumentar y mantener el compromiso de sus colaboradores y de su equipo. Desde la parte teórica se analizó los posteriores indicadores: la coordinación, como la organización y armonía que tienen un grupo de personas en un determinado proyecto; delegación de funciones, que se enfoca en trasladar ciertas funciones a un colaborador por razones técnicas o por conveniencia y por último la responsabilidad, el cual refiere que es el cumplimiento de obligaciones por partes de los colaboradores.

Como segunda dimensión, la motivación, el autor Chiavenato (2009) precisa en la motivación como aquella que permite identificar las fortalezas y debilidades en cada miembro, además, que aquellos con potencial desconocido pueden aumentar el nivel de la empresa, sin embargo, esta fallece a lo largo de un determinado tiempo si es que el incentivo se vuelve monótono. Además, menciona

que la condición fundamental es que, si las metas fijadas fueran alcanzadas y si la organización obtuviera ganancias dentro del periodo establecido, en consecuencia, el personal se beneficiara con cierto porcentaje de las utilidades, de acorde a los metas que alcanzadas. Desde la parte teórica se analizó los posteriores indicadores: la iniciativa, como el rasgo propio en la personalidad que alienta a cierto individuo a empezar algo que empieza a ver como necesario; la comunicación efectiva, encargada de informar, generar acciones, o transmitir ideas y por último la capacitación, mismo que es un proceso a través del cual se adquiere conocimiento para cumplir con las tareas asignadas.

Como tercera dimensión se precisó la estabilidad laboral, Summers (2017) menciona, es un derecho asistido por ley se le otorga a un colaborador formal para mantener su puesto indeterminadamente, no permitiendo sea declarado cesante antes de obtener su derecho de jubilación, a excepción de una causa taxativa o por la presencia de circunstancia especiales, las cuales hagan imposible la continuidad de la misma. Desde la teoría se analizó los siguientes indicadores: la bonificación, que son incentivos para la iniciativa del personal; los beneficios laborales, conformada por instrumentos de retención para la conservación convocatoria de nuevos colaboradores y por último el crecimiento personal, referido a que las personas pueden aumentar sus potencialidades con el paso del tiempo y puedan realizar sus metas.

Se exponen los artículos de carácter científico, indexados, sobre la variable clima laboral u organizacional: Hilterman et. al. (2015) indica la existencia de una conexión del clima laboral (o clima organizacional) con el desempeño de una empresa u organización, indiferentemente si esta es pública o contraria (privada). Dentro del clima organizacional, se contempla las percepciones colectivas de colaboradores sobre los tipos de actitud y acciones apoyadas y recompensadas por las políticas y procedimientos organizacionales. Además, la investigación puede proporcionar información sobre las variadas facetas del clima laboral y las organizaciones pueden usar esta información para implementar inicialmente medidas destinadas a mejorar el clima laboral. Eventualmente esto podría suponer un ciclo de mejora continua en el que la investigación aporte conocimiento sobre la situación real y por otro lado promueve nuevos cambios y mejoras.

Rojas et. al. (2010). Este estudio concluyó que la percepción del clima laboral se asienta sobre la organización y diseño de instituciones, así mismo en su infraestructura. Dentro del caso de las unidades de hemodiálisis de seguridad social en México, parecen ser aspectos que precisan ser mejorados para que se mejore el clima laboral. La investigación empleó el software informático SPSS 13, del cual se logró una correlación positiva débil en promedio entre los índices del clima laboral, estructura organizacional y atención brindada en las unidades de hemodiálisis ($r = 0,328$, $p < 0,001$). En síntesis, el clima laboral se relaciona de forma leve pero positiva a la estructura organizacional y atención brindada en las unidades de hemodiálisis.

Lozano et. al. (2013). La investigación realizada indica que, a nivel global, el modelo brindado guarda similitud a otros de igual tipo, centrándose más que todo en lo concerniente al clima laboral, ya sean horarios, la retribución, los beneficios, además de los servicios logrados, oportunidad de carrera laboral, relaciones sociales importantes para la realización de los miembros y desarrollo de la productividad y características ambientales laborales, donde se producen los mencionados procesos. De un total de 18 encuestados dio los siguientes resultados, un modelo conceptual enfocado en cinco componentes básicos más mencionadas por los encuestados: «producción», «relaciones laborales», «trabajo personal», «realización laboral» y «detalles del servicio». De lo cual concluye una relación entre clima laboral y el desempeño de colaboradores.

Cuadra et. al. (2009). Demostró la incidencia de un grado de control como variable controladora de la conexión entre el liderazgo, la motivación, la satisfacción y el clima. Dentro del cual definió como un paradigma de dos polos, uno cercano y otro distante. De acorde a lo mencionado, un control cercano se manifiesta siempre que un líder pasa el tiempo necesario con sus compañeros, desarrollando un gran impacto sobre la ejecución de sus labores. Por otro lado, se presentaría un control distante. En cuanto a resultados se obtuvo que el clima laboral está influido por el impacto del liderazgo, el cual tiene un efecto influenciador, si se modifica la intensidad de la conexión presente entre liderazgo y variables dependientes, se dará una reacción moduladora. De los resultados obtenidos se presenta una correlación entre el liderazgo y el clima de 0.700 en cuanto al estudio de

consistencia interna, se obtuvo un Alfa de 0.94 en consideración y 0.86 en estructura respectivamente.

Rodriguez et. al. (2020) Demostró que tener una plantilla altamente motivada permite la formación de sinergias entre el desarrollo personal de colaboradores y el clima laboral de manera general, además permite un mejor escalamiento de la organización como una correcta empleadora. Si los colaboradores están altamente motivados, estos ayudaran a acercar a colaboradores importantes del mercado y se conservan a los miembros con capacidades en la organización. Los colaboradores tienen la idea que, al laborar en una organización que tiene un ambiente de igualdad y correcto, se presentara menos abusos dentro de las decisiones de directivos y altos ejecutivos, es por ello que, mejorará la efectividad del trabajo. Se debe de que combatir en contra del seleccionamiento y ascenso por compromisos propios debido a que es la principal causal de anti motivación manifestando un porcentaje del 88% de recursos humanos en los cuestionarios del total de 46 personas. Se concluyó que una adecuada gestión del progreso de las carreras con ascensos adecuados es mucho más significativa que las recompensas monetarias.

Bustamante et. al. (2022). En su estudio comparó el clima organizacional de dos hospitales de alta complejidad, uno público y otro privado, ambos en el Guayas, Ecuador. En el cual aplicó una encuesta a 548 colaboradores entre ambas instituciones y se realizó un estudio descriptivo de causales básicas. De acorde al objetivo para precisar diferencias importantes entre índices, se logró precisar los índices de confiabilidad, entre las brechas de las variables de los cuales se obtuvo una confiabilidad general alta ($\alpha = 0.991$) además de significación bilateral óptima (0.000). De ello se concluyó que los índices de clima, priman la gestión, además del control de recursos humanos, autonomía de los miembros y control de las materias, las cuales resultan vitales con respecto al cumplimiento de objetivos organizacionales, sean estos de índole pública o privada.

Lapo et. al. (2018). Demostró que las dimensiones entre clima organizacional y las actitudes laborales influyen dentro del comportamiento prosocial. Se emplearon tres cuestionarios, bajo conocimiento de los autores correspondientes, bajo la escala Likert con 5 niveles, a una muestra de 583 colaboradores. De lo cual

se concluyó que la orden primera indica que, el clima influye directamente a la variable intermediaria de actitudes laborales, la misma que a su vez influye directamente sobre el comportamiento pro-social, la cual se sustenta en el resultado del α de Cronbach de 0.903.

Améstica et. al. (2016). Esta investigación tuvo como investigación el estudio de una organización contratadora de servicios forestales, misma que centra sus actividades en la Región del Bío-Bío en Chile, apoyándose del instrumento de diagnóstico de clima, a través de encuestas a los miembros de faena, misma que mide la percepción de los colaboradores en su área de trabajo. La investigación llevó a cabo una encuesta de clima organizacional, para la organización sobre el estado de clima entre sus colaboradores, de los cuales se obtuvo un porcentaje de 88% los cuales resolvieron el cuestionario de cuarenta ítems, logrando ser altamente representativo, mismo que cuenta con una fiabilidad del Alfa de Cronbach de 0,805. Además, la investigación arrojó que la organización tiene un adecuado clima laboral, en las 34 preguntas positivas, se logró obtener un promedio de 30,7% en cuanto al mayor puntaje posible (muy de acuerdo) y adicionando la respuesta “de acuerdo”; se logra alcanzar en conjunto un 61,9% de respuestas, lo que refleja la correcta percepción del clima. De lo que se logró concluir que disponer con colaboradores adecuadamente formados, motivados y responsables para las empresas contratadoras es un reto constante; en tal sentido, la realización del cuestionario del clima es importante para conocer la situación de la empresa, permitiendo identificar sus puntos fuertes y débiles, además de conocer que un adecuado clima laboral es una preocupación diaria.

Chiang et. al. (2017). Realizó una investigación de conexión en dos fundaciones sociales, sin intenciones de lucro, en la Región del Bio Bio, con la colaboración de 237 colaboradores, equivalente al 73,6% del universo total, para efectos de la recolección de datos se empleó, la escala métrica de Koys & Decottis. Del que se logró obtener los posteriores resultados, un valor débil de alfa de Cronbach con la fiabilidad de 0,632, mismo que se contrasta con la existencia de asociación estadística importante dentro de algunas dimensiones del clima organizacional, y otras de engagement de los colaboradores en ambas instituciones, sin embargo, contrastando las correlaciones de ambas partes, se

precisó que las correlaciones entre una y otra, son diferentes, es por ello que no se pueden elaborar conclusiones globales.

Hernández et. al. (2014). En su investigación realizó un caso en el que detalla un primer acercamiento del impacto de las 5S para con factores de investigación como: la calidad, la productividad, la seguridad industrial y el clima organizacional, en el departamento de formación de pequeñas y medianas empresas (PYME) en Colombia, elaborado dentro de una pequeña organización en Bogotá, teniendo como intención la evaluación de la metodología de las 5S, si es considerado a forma de instrumento eficaz para la mejora de las organizaciones manufactureras. De estos resultados se obtuvo un periodo de implementación de 3 meses (julio, agosto y septiembre) una vez implementada la metodología 5S, se obtuvo los siguientes valores de acuerdo al clima organizacional, en cuanto a crecimiento se tiene los siguientes porcentajes, las condiciones (48,6%), la comunicación (26,6%), la estructura (53,9%), la motivación (29,5%), la cooperación (30,9%), el sentido de pertenencia (36,1%), las relaciones laborales (19,8%) y el liderazgo (24,35%). Se concluyó en lo siguiente, los beneficios obtenidos se vieron afectados por la metodología de 5S, además del análisis de puestos y manual sobre procesos y pasos, lo que ratifica una mejora del impacto que presenta el clima organizacional hacia el desempeño de colaboradores.

Dávila et. al. (2021). En su estudio determinó la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, dentro una organización peruana de tipo industrial, misma que fue cuantitativa, y de diseño no experimental correlacional básica, con una muestra de 316 colaboradores. Los resultados manifiestan que un 71.20% de colaboradores perciben al clima laboral de forma regular, por otro lado, la satisfacción laboral obtuvo un 80.70% de colaboradores, con una percepción regular. En tal sentido se concluye que se cuentan con pruebas necesarias que ratifican que el clima laboral presenta una relación positiva media ($Rho = 0.559$) y significativa ($p= 0.000 < 0.05$) y respecto a la satisfacción laboral en una organización de tipo industrial en el año 2020.

Pedraza et. al. (2020). En su estudio analizó el clima organizacional y la satisfacción organizacional, desde la mirada de sus colaboradores, de enfoque no teórico, de tipo racional - causal, analizando sus variables, procurando no influir y

recolectando la información en determinados momentos, mediante un cuestionario, dirigido a una muestra de 80 sujetos. De ello se obtuvo los resultados, un coeficiente Alpha de Cronbach superior a 0.70 lo que manifiesta la confiabilidad del método, además, se precisó que más del 53% de los colaboradores expresó que no existe un sistema escalonable que permita a los colaboradores más sobresalientes ascender; así mismo, un 58,8% siente que las críticas con respecto a su trabajo y las notificaciones son superiores a las recompensas ofrecidas; un 62,5% manifiesta que no existe una retribución entre las recompensas y su desempeño; de igual forma, también mencionan su desacuerdo con la premisa que sus organizaciones premien con recompensas o reconocimientos, por realizar un mejor trabajo (63,7%). De tal forma se obtuvieron resultados importantes ya que la contribución positiva del clima organizacional contribuye a la satisfacción de los colaboradores y al desempeño laboral.

Martínez et. al. (1994). En su estudio midió y conoció el clima laboral en los colaboradores de primaria atención, fue de tipo descriptivo transversal, y tuvo una muestra de 350 personas, como instrumento para la recolección de datos se empleó la encuesta WES. De lo cual se obtuvo un valor de relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), además se observó que, con respecto al tipo de contrato, el 56,7% son fijos y el 42,5% son contratados. De ello se concluye en valorar el clima laboral de atención primario como positivo con relativa homogeneidad entre fijos y contratados, además de que la actitud y comportamiento de los colaboradores es básico en la planificación de la política de personal, lo que a su vez está relacionado con el clima laboral.

Respecto a la segunda variable, el desempeño de los colaboradores, considerando la parte teórica y el enfoque investigativo se observaron las posteriores dimensiones: la eficiencia laboral y el resultado laboral.

Como primera dimensión se tiene la eficiencia laboral, donde el autor Ruffier (1998) menciona que, es aquel nivel de aptitud adquirida de la habilidad para gestionar recursos humanos o materiales, para poder realizar objetos y/o servicios a la par con las formas y costos que la demanda exija. Además, precisa que, la eficiencia hace desarrollar progresivamente los medios presentes para seguir siendo eficaz ante determinada situación en que se requiera y la competencia

transforma repetidamente. Teóricamente se precisó los siguientes indicadores: liderazgo, como el conjunto de capacidades que tiene un ser para impactar en la forma y actuar de determinado grupo; la evaluación del desempeño, permite medir el talento y productividad de los miembros y por último el cumplimiento de objetivos, que permite revisar la ejecución y determinar si se cumplió con lo establecido.

La segunda dimensión es el resultado laboral, Milkovich y Boudreau (1994) como citó Bautista (2020) menciona que es tomado como una serie de características personales, como: cualidades, capacidades, habilidades, requerimientos que fluctúan en el entorno laboral, debido a que estos comportamientos podrían influir en los resultados y la variabilidad de manera impropia, que se están dando día a día en las organizaciones. Desde la teoría se precisó los siguientes indicadores: el trabajo en equipo, referido a la manera estructurada de laborar entre varios para lograr metas comunes; las competencias, que son aquellas capacidades y habilidades propias de un individuo dentro de un área de trabajo generalmente y por último la productividad, determinada como la relación entre el trabajo realizado y bienes elaborados e insumos usados para la producción.

Se presentan los artículos de carácter científico indexado, de la variable desempeño laboral: Brito et. al. (2020) en su estudio, analiza el clima organizacional desde el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control con el propósito de identificar cómo es que las variables tomadas inciden en el desempeño de colaboradores, utilizando como instrumento para la recolección de datos a la encuesta. De los resultados obtuvo un coeficiente correlación (0.477) y un alfa de Cronbach de 0.824. De ello se logró concluir que la integración de variables como control, seguimiento y el liderazgo, es fundamental para la creación de un clima laboral adecuado y a su vez, impacta en el desempeño y la consecución de los objetivos organizacionales.

Ramírez et. al. (2022), En su investigación explora la conexión entre el desempeño laboral de egresantes y las especialidades como un tipo de capacitación determinada, se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual contó con una muestra de 289 sujetos, como instrumento para la recolección de información se empleó el cuestionario. De los resultados obtuvo, en relación al empleo se

descubrió que un 89.7% cuenta con al menos un trabajo remunerado, mientras que un 9.3% no cuenta con trabajo, y un 0.9% prefirió no responder. De acuerdo a ello el estudio factorial es permitido a juzgar de acuerdo a los valores Kaiser-Meyer-Olkin que resultaron por encima al umbral de aceptación (0.847) además de un chi cuadrado (464.158) el cual estadísticamente es significativo al nivel alfa (0.000). De ello se concluyó que tanto desempeño laboral, visto como un constructo métrico del éxito o performance de los egresados, no resuelve si un egresado pertenece a alguna de las categorías de egresados, debido a que no hay una relación significativa entre las mencionadas variables es por ello que los alumnos egresados, no dependen de su especialidad culminada, más bien lo es de otros factores, como educativos y contextuales, dentro del cual se encuentra el clima laboral y a su vez el comportamiento individual dentro de un grupo, los cuales parecen tener mayor influencia.

Sora et. al. (2021). En su estudio propuso un modelo de mediación multigrupo entre inseguridad y desempeño laboral para resolver los mecanismos contiguos entre de acuerdo al contrato psicológico y la teoría de la transmutación social. Como instrumento para la recolección de información se empleó un cuestionario, mismo que contó con una muestra compuesta por 1435 colaboradores de países europeos (España y Austria). Como resultados, se obtuvo lo siguiente: la inseguridad laboral se encontraba indirectamente conectada al comportamiento de ciudadanía organizativa – OCB, además que el desempeño autoevaluado mediante los tres tipos de justicia organizacional (justicia distributiva, procesal e interactiva); las cuales cuentan con relaciones variantes en función al modelo de contrato. De ello se concluye que esta investigación colabora a entender mejor la conexión entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral para aclarar los mecanismos subyacentes considerando el modelo de contrato.

Bohórquez et. al. (2020). En su estudio analizó, motivación y desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Salinas, para ello se utilizó una metodología probabilística con un enfoque mixto de tipo descriptivo. De los resultados se obtuvo que el 25% de colaboradores está inconforme con respecto a necesidades fisiológicas, de igual forma el 35% está inconforme con

respecto a la necesidad de poder y además el 35% está inconforme con respecto a la equidad laboral.

Tuesta et. al. (2021). En su investigación describió la correlación presente entre desempeño laboral con respecto al salario, la antigüedad y también el nivel académico del personal administrativo en instituciones públicas peruanas, para ello utilizó la metodología cuantitativa explicativa, con una muestra de 188 colaboradores. De estos resultados se obtuvo lo siguiente: la H2 (segunda hipótesis) estima una significativa conexión entre desempeño laboral y antigüedad. Los cuales se apoyan en el resultado de las pruebas de análisis de datos, en el que se obtuvo un β estandarizado = 0.48, $t = 7.75$, $p < 0.01$. De ello se concluye que si cuenta con una elevada correlación entre desempeño laboral y antigüedad del personal.

Castagnola et. al. (2020). En su trabajo de investigación hizo una correlación acerca de la capacitación y desempeño laboral dentro del área de enfermería del INSN, para ello utilizó una metodología básica ya que contribuye conocimiento especial, y como instrumento para la recolección de información un cuestionario. De los resultados obtuvo que existen pruebas para confirmar que la capacitación se conecta de manera importante al desempeño laboral, según los colaboradores del área de enfermería, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.788) en el que se manifiesta una relación alta entre las mencionadas variables. De ello se concluyó en lo siguiente: existe un nivel alto de correlación entre capacitación y desempeño laboral.

Amador et. al. (2019). En su investigación realizada precisó la unión del desempeño distinguido acoplado a la salud del colaborador con el uso del móvil, se observó y recabo información de 114 colaboradores del rubro del calzado y servicio, del total de colaboradores, (61.4%) mencionó que es indispensable el uso del móvil durante el horario laboral. De los resultados obtenidos, se concluyó que el uso excesivo del móvil se asocia de forma inversa al desempeño laboral percibido en colaboradores del calzado y de servicios. De ello se concluye que si existe una correlación inversa entre el uso del móvil con el desempeño de los colaboradores.

Velásquez et. al. (2017). Menciona que, durante su trabajo investigativo, indagó el impacto del eTraining empleando como estrategia didáctica el aprendizaje colaborativo (AC), sobre el desempeño laboral de organismos privados en México, para ello se empleó el diseño cuasi-experimental, intragrupo y de enfoque cuantitativo, para el cual se estableció un muestreo por conveniencia de 28 colaboradores de puestos directivos de las organizaciones prestadoras de servicios del rubro alimenticio en México. Los resultados estadísticos no paramétricos de k manifiestan relacionadas ($p < 0.05$) precisan que las capacidades de colaboración y desempeño laboral aumentan posterior al tratamiento experimental (eTraining), y que la medida del impacto (g de Hedges) fue de 0.89, 0.82; mientras que el estudio de correlación bivariada (r) entre colaboración y desempeño, presentó un valor de 0.91 ($p < 0.01$), lo que indica una correlación positiva fuerte; el estudio de correlación multivariada (r) de dimensiones colaboración y desempeño laboral. Estos hallazgos muestran lo siguiente: una implantación del eTraining en el sector privado propicia a contar con educación efectiva para acrecentar habilidades de colaboración y desarrollar el desempeño en altos puestos ejecutivos.

Torcatt et. al. (2020). En su investigación, evaluó el liderazgo gerencial y desempeño laboral con los que cuentan los docentes de Nueva Esparta, el cual empleó un diseño de cualitativo, de diseño descriptivo, en el que se escogieron docentes de Educación Inicial, con perfiles enfocados a la gerencia educativa, como directores de cuatro organismos del citado estado, y dentro de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, utilizó una encuesta en profundidad. Se obtuvieron los siguientes resultados: determinar estrategias idóneas tipo modelo, precisando que el gerente necesita de un liderazgo a la par de los nuevos tiempos, con habilidad para desarrollar relaciones adecuadas con los demás, y desarrollar sinergia para alcanzar metas, además motivar al docente como intermediario en procesos y experiencias de aprendizaje, para permitir al estudiante como un ente activo en su aprendizaje personal. Concluyendo que docentes requieren desarrollar con una adecuada práctica pedagógica, el liderazgo personal, de igual forma, se precisa de un gerente que ejecute a través del desarrollo personal, una gestión eficaz. De ello concluyó que está presente una correlación entre liderazgo y desempeño de colaboradores.

III. METODOLOGÍA

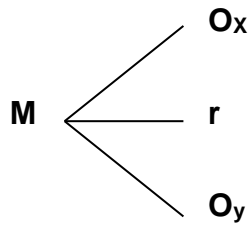
3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Sánchez (2018) precisa que una ciencia aplicada es el área dentro de la cual la investigación de problemas de carácter científico se ejecuta con un propósito práctico, aplicativo o pragmático. Así mismo se estudian con base a los descubrimientos básicos de la ciencia pura. Esta se trata especialmente de todas las ciencias fácticas que enfoquen su fin en reconocer una realidad determinada o un fenómeno en particular, para contribuir con el desarrollo del hombre. Gran parte de la tecnología desarrollada, encuentra su base en la ciencia aplicada. La presente investigación, es de tipo aplicada, esto porque los resultados alcanzados permitirán alcanzar la solución de los problemas ya identificados y esto a su vez difundir conocimiento justificado a la empresa Hotel Cesar, Jaén.

Babativa (2017) menciona que una investigación de tipo cuantitativa se origina en las ciencias naturales y posterior a ello se transfiere a los estudios sociales; tiene como característica el ser objetiva y deductiva, resultado de los mixtos procesos experimentales métricos, tiene como objeto de estudio el elaborar proyecciones, generalizaciones o relaciones en determinada población o poblaciones mediante las inferencias estadísticas de una muestra. Es por ello que el presente estudio, utilizó el modelo cuantitativo a través de la recolección de datos permitió comprobar las hipótesis y teorías.

Ochoa (2019) menciona que se debe detallar el tipo de diseño epidemiológico (ya sea estudio transversal, estudio de casos, estudio ecológico y estudio de cohortes, ensayo clínico y controles, entre otros.). En los diseños mixtos se deberá de detallar si el proyecto es descriptivo o analítico, además de concurrente o histórico, y a su vez, observacional o experimental. El diseño empleado en la investigación fue de tipo no experimental, transversal y correlacional.

El diseño se tomó de Sánchez Carlessi, Hugo. En este trabajo de investigación, se empleó el diseño descriptivo correlacional. Con el posterior gráfico.



En el cual:

M: Representando una muestra, para esta situación, todos los colaboradores del Hotel Cesar, Jaén.

O_x: Representa la primera variable correlacional, para este caso, el clima laboral.

O_y: Representa la segunda variable correlacional, para este caso, el desempeño laboral.

r: Representa el coeficiente de correlación de ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Ochoa (2019) precisa que se le asigna este nombre de variable a todas las características medidas en una investigación, de la cual se puede realizar su métrica en números (variables cuantitativas: edad o peso) o categorías (variables cualitativas o categóricas). Además, se le denomina variable, ya que, a pesar de que podemos estimar los posibles valores (espacio muestral) dicho valor encontrado en un determinado momento de un individuo, grupo, comunidad o población es variante. En la investigación presente se empleó el método cuantitativo, y como variables de estudio el clima laboral y el desempeño laboral.

Variable: Clima laboral

Definición conceptual: Clima laboral, Chiavenato (2009) menciona, que son propiedades motivacionales, es decir, son aspectos de la organización que estimulan o provocan reacciones variadas de motivación en sus integrantes.

Definición operacional: El clima laboral será medido por medio de los siguientes indicadores: compromiso, motivación y estabilidad laboral respectivamente, es por ello que se aplicará un cuestionario. Sus dimensiones son: compromiso laboral, motivación, estabilidad laboral.

Indicadores: Se realizó en base a los siguientes, coordinación, delegación de funciones, responsabilidad, iniciativa, comunicación efectiva, capacitación, bonificación, beneficios laborales, crecimiento personal. Los cuales consintieron su estudio y cuantificación de la variable clima laboral.

Escala de medición: Para Ochoa (2019) en la escala ordinal sus categorías se ordenan por rango; cada clase cuenta con una misma relación posicional con su posterior, dicho de otra forma, posee situaciones escalonadas. De tal forma que, al usar números, su única importancia está en precisar la ubicación de las diversas categorías en la serie. Para la presente variable en estudio, se empleó la métrica de Likert para hacer la asignación necesaria.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Desempeño de los colaboradores, Chiavenato (2009) menciona que es una consideración sistémica de cómo se desenvuelve un ser en un área y así mismo el desarrollo de su potencial.

Definición operacional: El desempeño de los colaboradores será medido por medio de la eficiencia laboral y resultado laboral, para ello se aplicará un cuestionario. Sus dimensiones son: eficiencia laboral, resultado laboral.

Indicadores: Se realizó en base a los siguientes, el liderazgo, la evaluación de desempeño, el logro de objetivos y el trabajo en equipo, además de las competencias y productividad. Mismo que permitieron investigar y cuantificar la segunda variable, desempeño laboral.

Escala de medición: Para Ochoa (2019) en la escala ordinal sus categorías se ordenan por rango; cada clase cuenta con una misma relación posicional con su posterior, dicho de otra forma, posee situaciones escalonadas. De tal forma que, al usar números, su única importancia está en precisar la ubicación de las diversas

categorías en la serie. Para la presente variable en estudio, se empleó la métrica de Likert para hacer la asignación necesaria.

3.3. Población muestra, muestreo.

3.3.1. Población

Camacho (2003) menciona que una población se refiere a todos los individuos u objetos que intervienen en el experimento, en tal sentido, son unidades (personas, animales, objetos, sucesos etc.) las cuales forman un grupo. Seltiz (1974) como citó Camacho (2003) la conceptualiza como el grupo de todos los casos que compartan una serie de características. La investigación realizada la conforman un total de 10 personas, mismos que representan el total de colaboradores de la empresa Hotel Cesar Jaén, 2022

Criterios de inclusión: Se incluyó a los colaboradores varones y mujeres de la empresa.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los colaboradores que se encuentran en vacaciones o con licencia.

Según Zarcovich (2005) como citó Farfan (2020) una muestra censal contempla la obtención de información de todas las unidades de la población o universo, además de los bloques que conforman el objeto a censar. Los datos se recopilan en una muestra representativa el total del universo, debido a que la población es pequeña y finita. Para la investigación se empleó la muestra censal ya que las características con las que cuenta la población ameritan su uso, considerando la totalidad de esta, queda formada por 10 miembros, en tal sentido, no corresponde la aplicación del muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Babativa (2017) el procedimiento para la recolección de datos corresponde a tres acciones, las cuales son: escoger un instrumento o técnica de recolección de información; ejecutar el instrumento o técnica para recopilar información; elaborar observaciones, registros y las métricas de las variables, sucesos, contexto y otros. Asimismo, refiere que una encuesta, es el medio mediante el cual el investigador recolecta información empleando un cuestionario,

mismo que cuenta con una serie de interrogantes dirigidas a la muestra representativa o al conjunto total tomado, formada por lo general por personas, empresas o instituciones, para saber opiniones, características o los hechos sobre un determinado tema, mismo que permitió obtener información y evaluar los resultados. En tal sentido, la técnica empleada para esta presente investigación, es la encuesta.

El instrumento que se utilizó para recopilar los datos fue el cuestionario, dentro del cual se aplicó la Escala de Likert, Babativa (2017) menciona que los cuestionarios, no requieren de un encuestador o determinada persona especializada y puede ser ejecutada en poco tiempo y a cierto número de individuos de una sola vez, lo que permite analizar cómo instrumento y forma de administrar la encuesta. Asimismo, indica que la Escala de Likert, pretende desde un acumulación de expresiones manifiesten su opinión sobre determinado tema, contemplando las posibles respuestas a escoger por el encuestado, ello mismo hace que estos instrumentos empleados sean cerrados. Dicho escalamiento se ubica detallado en el Anexo 4, el cual contiene las encuestas elaboradas bajo la Escala de Likert.

La validez según Babativa (2017) es una cualidad del instrumento, la cual permite determinar el nivel de correspondencia entre este y la variable estudiada, para ratificar la validez se deberá contar con pruebas como el contenido, criterios y su constructo. Por otro lado, para la validación por parte de expertos, se contó con tres especialistas en la materia, quienes ratificaron la validez del instrumento, dicha validación se encuentra detallada en el Anexo 5.

La confiabilidad de acuerdo a Babativa (2017) es la cualidad de un instrumento, relacionada a la medición, se encarga de garantizar la repetitividad de los resultados en condiciones semejantes, procurando coherencia y consistencia en los datos obtenidos en una investigación cuantitativa. Se usó la técnica Alfa de Cronbach que se encuentra detallada en el Anexo 3 *“PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – ALPHA DE CRONBACH”*.

3.5. Procedimientos.

Se realizaron acciones las cuales propiciaron el cumplimiento de los objetivos fijados para la investigación, a fin de establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Hotel Cesar, Jaén. Se detallan las posteriores actividades realizadas:

Se converso y coordinó con el Sr Elias Castro Ramon, a fin de obtener la aceptación y visto bueno para ejecutar la investigación correspondiente.

La fuente de estudio fueron los miembros de la organización, fijados como muestra en la empresa Hotel Cesar, Jaén, mismos que fueron ubicados en sus áreas correspondientes.

La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, empleando un cuestionario, de manera física a cada uno de los colaboradores.

Una vez terminadas las encuestas, fueron procesadas a través del software informático Excel versión 2019, mismos que fueron contrastados con el marco teórico para lograr la discusión de la presente investigación. En tal sentido, se culminó con la formulación de conclusiones y sus posteriores recomendaciones respectivamente.

3.6. Método de análisis de datos

Durante esta etapa, de análisis e interpretación se consideró, lo siguiente:

La estadística descriptiva utilizó, un plan de codificación, un plan de tabulación y ponderación empleando el software estadístico Excel, la métrica de tendencias como central, frecuencia, mediana, media, moda, además de la medida de variabilidad.

La estadística inferencial utilizó el análisis de caracterización para las hipótesis, además de las posteriores conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Florencia (2013) menciona que una característica resaltante con respecto a los aspectos éticos dentro de los experimentos, es la conciencia de responsabilidad que ha de tener el investigador o investigadora, al momento de diseñar e implementar esta forma de estrategias de investigación. Al ser el investigador enteramente responsable del diseño y de la ejecución de la investigación, todas las consecuencias que podrían experimentar los miembros involucradas, indiferentemente de si sean positivas o negativas, serán remitidas a él o ella (investigador).

Bajo esta premisa, la investigación se llevó a cabo según las siguientes indicaciones: Se comunico a la empresa Hotel Cesar, Jaén y a sus miembros acerca de la ejecución de la investigación y posterior aplicación de un cuestionario para la recolección de información, asegurando el anonimato del colaborador encuestado. En tal sentido, la ejecución de esta investigación no perjudicó a la empresa. Esta investigación se realizó en base a la "Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa" aprobada bajo la resolución del vicerrectorado de investigación N°110-2022-VI-UCV, y teniendo en consideración las normas internas de la Universidad César Vallejo. De igual forma, los párrafos citados con sus respectivos autores o investigadores, estuvieron sujetos a las normas APA versión 7. Además, para asegurar la originalidad de esta investigación se sometió al instrumento Turnitin, considerando un porcentaje menor al 25% en similitud a otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Prueba de normalidad – Shapiro – Wilk

	Estadístico	gl	Sig
Compromiso laboral	0.865	10	0.00
Motivación	0.864	10	0.00
Estabilidad laboral	0.856	10	0.00
Eficiencia laboral	0.856	10	0.00

Resultado laboral	0.856	10	.523
-------------------	-------	----	------

Nota: Elaboración propia.

Nota. Se observa en la tabla la prueba de normalidad, el método de Shapiro Wilk, del cual se obtuvo para la dimensión compromiso laboral, motivación, estabilidad laboral y resultado laboral, no presentan una distribución normal (Sig. menor a 0,05). Con respecto a la dimensión eficiencia laboral, presentó una distribución normal, ya que presenta un valor de significancia de 0.523 superior a 0.05. De ello se concluyó, el uso del estadístico de Rho de Spearman debido a que las variables a correlacionar son no paramétricas.

Tabla 2.

Resultados obtenidos del clima laboral y el desempeño de los colaboradores

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	TA(4)		DA(3)		ED(2)		TD(1)		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Compromiso laboral	3	33%	7	67%	0	0%	0	0%	10
Motivación	4	37%	6	63%	0	0%	0	0%	10
Estabilidad laboral	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
Eficiencia laboral	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
Resultado laboral	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Para la primera dimensión se obtuvo que, el 33% de colaboradores encuestados, manifestó estar totalmente de acuerdo, en que este se encuentra presente en los colaboradores, mientras que el 67% indicó estar de acuerdo con ello. Por el lado de la motivación, el 100% de encuestados afirmó que, casi en la totalidad de su horario laboral se encuentran motivados. En lo que se refiere a estabilidad laboral, eficiencia laboral y resultados laborales, podemos observar que todos tienen iguales resultados, los cuales son, el 30% manifestó estar totalmente de acuerdo con las afirmaciones presentadas, mientras que un 70% solo dijo estar de acuerdo.

Comprobación de la Hipótesis General

H1 - El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

H0 - El clima laboral no tiene relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

Tabla 3.

Relación del clima laboral vs desempeño de los colaboradores

		Clima laboral	Desempeño de los colaboradores
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.999
	Sig (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	10	10
Desempeño de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	0.999	1
	Sig (bilateral)	,000	.
	N	10	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Observando el nivel de relación, se contempla un resultado de coeficiente correlación con un nivel de 0.999, de acuerdo con el I. de Spearman, ratifica una correlación altamente positiva, lo que indica que, mientras sea mayor el nivel de clima laboral, habrá un mayor desempeño de los colaboradores. Es por ello que la hipótesis general 1, es aceptada.

Tabla 4.

Resultados obtenidos del compromiso laboral

DIMENSIÓN 1 "Compromiso Laboral"	TA(4)		DA(3)		ED(2)		TD(1)		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Su jefe coordina oportunamente las labores a realizar por los colaboradores.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
Su jefe acostumbra delegarle funciones y tareas.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
El personal de la empresa demuestra siempre su responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes laborales.	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	10

Nota: Encuesta aplicada

Nota. Se aprecia que un 70% de colaboradores mencionó estar de acuerdo con respecto a la primera afirmación. Además, el 70% de encuestados refirió que el jefe acostumbra delegar funciones y tareas. Y por último el 100% de encuestados precisó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que si se es responsable en el cumplimiento de sus respectivas labores.

Comprobación de la Primera Hipótesis Específica

H1 - El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

H0 - El compromiso laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022

Tabla 5.

Relación del compromiso laboral vs desempeño de los colaboradores

			Compromiso laboral	Desempeño de los colaboradores
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	v1	0.997
		Sig (bilateral)	.	,000
	Desempeño de los Colaboradores	N	10	10
		Coeficiente de correlación	0.997	1
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Nota: Encuesta aplicada

Nota. Observado el nivel de relación, se contempló un resultado de coeficiente correlación con un nivel de 0.997, de acuerdo con el I. de Spearman, ratifica una correlación altamente positiva, lo que indica que, a mejor sea el compromiso laboral, habrá un mayor desempeño de colaboradores. En tal sentido la primera hipótesis específica (H1), se acepta.

Tabla 6.*Resultados obtenidos de la motivación*

DIMENSIÓN 2 "La Motivación"	TA(4)		DA(3)		ED(2)		TD(1)		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	
La iniciativa del personal es una característica permanente en su trabajo.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
La comunicación al interior de la empresa puede calificarse como efectiva.	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	10
Usted ha accedido a actividades de capacitación laboral facilitadas por la empresa durante los últimos meses.	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Se observa lo siguiente, el 70% de colaboradores mencionó estar de acuerdo con que la iniciativa del personal está permanentemente en su trabajo. Además, el 100% de encuestados refirió que la comunicación dentro de la empresa puede calificarse de forma efectiva. Y por último el 100% mencionó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la tercera afirmación.

Comprobación de la Segunda Hipótesis Específica

H1 - La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022

H0 - La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022

Tabla 7.*Relación de la motivación vs desempeño de los colaboradores.*

		Motivación	Desempeño de los colaboradores
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1
		Sig (bilateral)	0.988
		N	.
			,000
			10
			10

Desempeño de los Colaboradores	Coefficiente de correlación	0.988	1
	Sig (bilateral)	,000	.
	N	10	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Observando el nivel de relación, se contempla un resultado de coeficiente correlación con un nivel de 0.988, de acuerdo con el I. de Spearman, ratifica una correlación altamente positiva, lo que indica que, a mejor motivación, habrá mayor desempeño de colaboradores. En tal sentido la segunda hipótesis específica (H1), se acepta.

Tabla 8.

Resultados obtenidos de la estabilidad laboral.

DIMENSIÓN 3 "Estabilidad Laboral"	TA(4)		DA(3)		ED(2)		TD(1)		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Usted se siente satisfecho con las bonificaciones que la empresa brinda a sus colaboradores.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
La empresa otorga beneficios laborales atractivo a sus colaboradores.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10
Usted considera que en la empresa tiene opciones de crecimiento profesional.	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Se observa lo siguiente, el 70% de colaboradores mencionó estar de acuerdo con que se sienten satisfechos con las bonificaciones brindadas. Además, el 100% de encuestados refirió que la empresa otorga beneficios laborales atractivos. Y por último el 70% consideró que tiene opciones de crecimiento profesional.

Comprobación de la Tercera Hipótesis Específica

H1 - La estabilidad laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

H0 - La estabilidad laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.

Tabla 9.*Relación de la estabilidad laboral vs desempeño de los colaboradores*

			Estabilidad laboral	Desempeño de los colaboradores
Rho de Spearman	Estabilidad laboral	Coefficiente de correlación	1	1
		Sig (bilateral)	.	,000
			N	10
	Desempeño de los Colaboradores	Coefficiente de correlación	1	1
		Sig (bilateral)	,000	.
			N	10

Nota: Encuesta aplicada.

Nota. Observando el nivel de relación, se contempla un resultado de coeficiente correlación de 1, de acuerdo al I. Spearman, ratifica una correlación altamente positiva, lo que indica que, mientras sea mayor la estabilidad laboral, habrá mayor desempeño de colaboradores. En tal sentido la tercera hipótesis específica (H1), se acepta.

V. DISCUSIÓN

Se realizó teniendo en cuenta el objetivo general de determinar el clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022; obteniendo los siguientes resultados estadísticos, los cuales se compararon con diversos artículos indexados y otras investigaciones de igual tipo, así mismo se contrastaron con la hipótesis general y específicas respectivamente. Empleando una muestra de 10 miembros de la empresa Hotel Cesar Jaén, 2022.

Primero se hizo un análisis descriptivo el cual permitió observar que el 33.3% de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022, mostraron que el clima laboral era regular y un 66.7% mencionaron que es alto. Estos resultados muestran que el clima laboral está bien entre los colaboradores, pero un 33.3% que indican que tienen diferencias que pueden provocar problemas a corto plazo, lo que ocasionaría un entorno no deseado. Estos resultados se contrastan con los que detectó Galarreta (2020) en donde observó que el nivel del clima laboral era deficiente para un 22.2%. Siendo argumento para su conclusión, que dentro del área de operaciones MiBanco se vive un clima laboral que dificulta la integración correcta de sus integrantes y a su vez impide un adecuado desarrollo de relaciones laborales. Asimismo, contribuye Hilterman et. al. (2015) quien indicó en un artículo de la revista Esp Sanid Penit, la Revista Española de Sanidad Penitenciaria, que en un estudio a 106 establecimientos penitenciarios en los Estados Unidos se investigó la percepción de los profesionales penitenciarios sobre los riesgos laborales, como la percepción sobre el riesgo de ser agredido o lesionado en el trabajo; en el cual se propuso implementar estrategias para mejorar el clima laboral, de ello se logró concluir que esta presente una percepción favorable del clima laboral con respecto al desempeño laboral, luego de que se aplicase las estrategias para la solución pacífica de conflictos. Por ello se precisa poder analizar la realidad dentro de la organización sobre cómo se encuentra el clima laboral, para poder efectuar las acciones necesarias con el fin de mitigar los efectos indeseados que puedan producirse indiferentemente si la organización sea pública o privada.

Luego se examinó el desempeño laboral, el cual se obtuvo que el 70% de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022, mostraron que el desempeño laboral era regular y un 30% mencionaron que es alto. Estos resultados muestran que la

organización no cuenta con un desempeño al 100% bueno, el cual podría estar provocando algunas deficiencias en la ejecución de tareas de sus miembros. Estos resultados se comparan con los que obtuvo Guevara (2018). En su trabajo de investigación concluye que, el desempeño laboral tenía un grado moderado, lo cual afianza los resultados obtenidos, lo que da la oportunidad a mejorarla tal cual hizo López (2021) concluyó que detectar los problemas a tiempo contribuyen significativamente el uso y su posterior ejecución de estrategias para mejorar el desempeño laboral. Un buen desempeño laboral debe ser una prioridad en las organizaciones, es por ello que deben de priorizarse el desarrollo de actividades para sobrellevar un trabajo acorde con las capacidades y rendimiento de los colaboradores, de tal manera que este no se sienta forzado o amenazado a llevarlas a cabo, sino a sentirse seguro y capaz de realizarlas, en tal sentido se realizó este estudio, mejorar una realidad.

En la hipótesis general se tuvo que la correlación entre clima laboral y desempeño de los colaboradores con un nivel de 0.999, presenta correlación positiva fuerte y el p-valor (Sig. Bilateral) inferior a 0.05 en tanto se acepta la H1. Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Estos resultados son similares a Galarreta (2020) quien a través de Rho Spearman (0.764) y su Sig. Bilateral fue de 0.000, inferior a 0.05, afirmó que, si existe una conexión entre las variables, dicho de otra forma, el clima labora si incidía con el desempeño de los colaboradores. También coincide con Guevara (2018) en el que el clima laboral tuvo un coeficiente correlacional de Rho Spearman de 0.792 y su Sig. Bilateral de 0.000, mostrando que influye de manera significativa sobre el desempeño laboral. Así mismo con López (2021) mostrando en su hipótesis a través de su coeficiente de Rho Spearman (0.425) que el clima laboral si incide en el desempeño de colaboradores de una organización. De igual forma con Cuadra et. al. (2009) demostrando en su investigación un coeficiente de Rho Spearman (0.700) mismo que muestra la incidencia que tiene el clima laboral sobre el desempeño de sus miembros en la organización. Finalmente, con Rojas et. al. (2010) obteniendo un Rho Spearman (0.328) y su Sig. Bilateral (0.005), demostrando un clima laboral está conectado de forma leve pero positiva al desempeño de los colaboradores. Concluyendo que el

clima laboral es un factor determinante que tienen los integrantes de una organización, por tanto, si influye en el desempeño de colaboradores.

Los resultados alcanzados para esta primera hipótesis específica, fue una correlación entre compromiso laboral y desempeño de colaboradores con un nivel de 0.997, presentando una correlación positiva fuerte, además el p-valor (Sig. Bilateral) inferior a 0.05 en tanto se acepta la H1. Presenta una conexión significativa entre compromiso laboral y desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Los resultados tienen similitud con los que halló Vera (2016) sobre las variables compromiso laboral y desempeño de los colaboradores, un coeficiente de Rho Spearman mostró un nivel de 0.655 presentando una correlación positiva y Sig. Bilateral con un nivel de 0.000 demostrando la existencia de una relación. Este resultado el impacto del compromiso laboral sobre el desempeño de colaboradores, en tal sentido tener un correcto compromiso laboral conlleva a un mejor desempeño laboral. Asimismo, en otra investigación, se tiene que Lozano et. al. (2013) menciona que todo lo concerniente con el clima laboral, como horarios, retribución, beneficios y servicios obtenidos, y además la posibilidad de carrera profesional y compromiso laboral, son importantes para la realización del personal, crecimiento de la productividad y su desempeño en el ambiente de la organización en el que se generan los mencionados procesos. De igual forma en la investigación de Bustamante et. al. (2022) mismo que concluyó en que la autonomía de los colaboradores resulta esencial para el cumplimiento de objetivos dentro de la organización ya sean públicos o privados. Y por último Lapo et. al. (2018) demostró que las actitudes laborales, dentro de ellas el compromiso laboral, inciden en el comportamiento y desempeño de colaboradores.

Los resultados obtenidos sobre el segundo objetivo específico, fue que la correlación entre la motivación y el desempeño de colaboradores es de 0.988, estando en una correlación positiva fuerte, y el p-valor (Sig. Bilateral) es menor a 0.05 en tal sentido, acepta la H1. Presenta una conexión importante entre la motivación y el desempeño de colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Los resultados obtenidos tienen similitud con lo de Alfaro (2022) sobre las variables, motivación y desempeño laboral, un coeficiente de Rho Spearman mostro $r=0.736$ manifestando una correlación positiva y Sig. Bilateral con un valor de 0.000 por ello

se ratifica la existente relación. Este resultado muestra el impacto de la motivación sobre el desempeño de colaboradores, siempre que exista la motivación, habrá un correcto desempeño de los colaboradores. Asimismo, contribuye Brito et. al. (2020) en el cual las variables motivación y desempeño laboral, manifiestan un coeficiente Rho Spearman (0.477) siendo una correlación positiva, además de un Sig. Bilateral inferior a 0.05, demostrando que la motivación está relacionada de forma leve pero positiva con el desempeño de colaboradores. Por ello concluyó que el clima organizacional desde las variables liderazgo, toma de decisiones, motivación y control, inciden en el desempeño de colaboradores. De igual forma menciona Rodriguez et. al. (2020) que los colaboradores motivados de una organización crearon sinergias que permitieron el crecimiento del personal, de lo cual concluyó que si los colaboradores están motivados generan un mejor posicionamiento de la empresa ya que realizan más eficiente su trabajo. Y por último Améstica et. al. (2016) concluyó en su investigación que contar con colaboradores altamente preparados, motivados y comprometidos incide significativamente sobre el desempeño que estos tienen en la empresa.

Los resultados logrados sobre esta tercera hipótesis específica fue una correlación entre la estabilidad laboral y desempeño de colaboradores es de 1, estando en una correlación directa perfecta, y el p-valor (Sig. Bilateral) inferior a 0.05 en tanto se acepta la H1. Presenta una conexión importante entre la estabilidad laboral y el desempeño de colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022. Esto hace ver que al tener una buena estabilidad laboral en la organización habrá también un buen desempeño de los colaboradores. Asimismo, contribuye Falcón (2017) sus resultados fueron de Rho Spearman (0.912) y un Sig. Bilateral inferior a 0.05, lo que afirma que la estabilidad laboral interactúa de manera importante sobre el desempeño de colaboradores. Así mismo, forma Tuesta et. al. (2021) en su investigación observó la relación del desempeño laboral con la antigüedad, misma que se incluye en la estabilidad laboral, de lo cual concluyó que si existe una alta correlación entre ambos. Y por último Pedraza et. al. (2020) menciona que la estabilidad laboral dentro del clima laboral es relevante frente al desempeño organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Logrando encuestar al 100% de la población investigada, misma que equivale a 10 miembros del Hotel Cesar, Jaén, se concluye lo siguiente:

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluyó que, se presenta una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en el Hotel Cesar Jaén, 2022, según el Sig. Bilateral 0.000 siendo inferior a 0.05, en cuanto a la estadística descriptiva el 66.7% la calificó como alto, mientras que un 33.3% como regular, esto hace ver que el clima laboral en la empresa no se encuentra al 100%, lo que está afectando al rendimiento, y a su vez provocara problemas más adelante.

Segunda: De acuerdo al primer objetivo específico, se logró concluir que, se presenta una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en el Hotel Cesar Jaén, 2022, según el Sig. Bilateral 0.000 siendo inferior a 0.05, en cuanto a la estadística descriptiva el 66.7% lo calificó como alto, mientras que un 33.3% como regular, esto hace ver que el compromiso laboral tiene carencias que deben ser atendidas.

Tercera: Acorde al segundo objetivo específico, se logró concluir que, se presenta una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los colaboradores en el Hotel Cesar Jaén, 2022, según el Sig. Bilateral 0.000 siendo inferior a 0.05, en cuanto a la estadística descriptiva el 63% lo calificó como alto, mientras que un 37% como regular, esto hace ver que la motivación no es percibida por la totalidad de los colaboradores.

Cuarta: De acuerdo al tercer objetivo específico, se logró concluir que, se presenta una relación significativa entre la estabilidad laboral y el desempeño de los colaboradores en el Hotel Cesar Jaén, 2022, según el Sig. Bilateral 0.000 siendo inferior a 0.05, en cuanto a la estadística descriptiva el 70% lo calificó como alto, mientras que un 30% como regular, esto hace ver que la estabilidad laboral tiene carencias que deben ser atendidas.

VII. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones elaboradas, se plasman las posteriores recomendaciones.

Para la gerencia de la empresa:

Primera: Supervisar constantemente el clima laboral entre colaboradores, mediante el uso de herramientas, como, (a) entrevistas directas a los colaboradores en general, (b) grupos focales, para manifestar descontentos y sugerencias, (c) crear un buzón de sugerencias anónimo, que permita recolectar descontentos laborales, para posteriormente ser charlados, con la intención de poder aplicar estrategias como, (i) paseos o espacios dinámicos para descargar tensión laboral, (ii) desarrollar confianza para transmitir las inquietudes laborales; todo ello para permitir cambiar o mejorar el clima laboral.

Segunda: Emplear técnicas o estrategias como, (a) hacer simulacros ante situaciones típicas y atípicas que puedan suceder, (b) establecer protocolos en caso de darse situaciones poco comunes, (c) delegar responsabilidades en situaciones determinadas a fin de dar una solución inmediata, previa capacitación, todo ello para el fortalecimiento de los canales de coordinación, y con un enfoque de empleador – colaborador, con la finalidad de poder aumentar la responsabilidad en cada uno de sus colaboradores a fin de que estos lleven a cabalidad las labores asignadas respectivamente.

Tercera: Establecer sesiones de diálogo internas, en las cuales todo el personal puede manifestar sus descontentos, desacuerdos y/o sugerencias u opiniones, de manera tranquila y controlada, con el fin de reforzar la comunicación efectiva entre compañeros, a fin de desarrollar fluidez en la transmisión de información, asimismo brindar capacitaciones sobre el manejo de situaciones conflictivas con la intención de que cada colaborador pueda intervenir oportunamente ante cualquier situación conflictiva que se encuentre u observe.

Cuarta: Identificar aquellos aspectos motivacionales, como, (a) horarios flexibles, (b) tolerancia en la vestimenta, (c) permisos con anticipación; todos aquellos que puedan ser empleados para los colaboradores, así mismo forma testear

estos aspectos motivacionales con la finalidad de saber cuál es el más significativo para cada colaborador, con la intención de que estos cuenten con un mayor entusiasmo, disposición, empatía y sentimiento de pertenencia, para el cumplimiento de sus objetivos respectivamente.

VIII. REFERENCIAS

- Alfaro Silva, M. J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sabandía en Arequipa, 2021* [Tesis Posgrado]. Universidad César Vallejo REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89736>
- Amador Licona, N. (2019). Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. *Revista Nova scientia*, 10(21), 423-440. Redalyc. 10.21640/ns.v10i21.1406
- Améstica Rivas, L. (2016). Subcontratación en el Sector Forestal Maderero Chileno e Impacto del Manejo Forestal Sustentable Implementado en Empresa Mandante sobre el Clima Organizacional. Un Estudio de Caso. *Revista Ciencia & trabajo*, 18(55), 1-8. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100002>
- Arbulú, R. (2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>
- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa* (1, Fondo editorial Areandino ed.) [Catalogación en la fuente Fundación Universitaria del Área Andina].
- Baptista Lucio, P., Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; 6th ed.). McGraw-Hill Education. 978-1-4562-2396-0

- Bauce, G. (2016). ¿Por qué el Problema de investigación? *Revista del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*, 47(1-2), 150-157. 0798-0477
- Bautista Cuello, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *REVISTA CIENTIFICA DE ADMINISTRACION - VALOR AGREGADO*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 385-390. Scopus. 24152897
- Brito Carrillo, C. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Revista Información tecnológica*, 31(1), 141-148. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bustamante, M. A. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Revista Información tecnológica*, 33(3), 249-260. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>
- Camacho de Báez, B. (2003). *Metodología de la investigación científica: un camino fácil de recorrer para todos*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. 9586600823
- Castagnola Sanchez, V. R. (2020). LA CAPACITACIÓN Y SU REALCIÓN CON el desempeño laboral en UN HOSPITAL INFANTIL PUBLICO DE PERÚ. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3). Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Chiang Vega, M. M. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio.

- Revista Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. Scielo.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (P. Mascaró Sacristán, Trans.; 3rd ed.). McGraw-Hill. 978-970-10-7340-7
- Cuadra Peralta, A. A. (2009). GRADO DE SUPERVISIÓN COMO VARIABLE MODERADORA ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN, MOTIVACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003>
- Dávila Morán, R. C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Falcón Montes, C. Z. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Junín, 2017* [Proyecto de investigación]. Repositorio Institucional Continental. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3843>
- Farfan Melendez, M. E. (2020). *EL MARKETING MIX Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PERFECT STORE SAC, DISTRITO SAN MIGUEL - LIMA 2019* [Trabajo de tesis]. Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur. Retrieved Octubre 21, 2022, from <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1623/TL-Farfan%20M-Cordova%20D.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista Científica Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Florencia Santi, M. (2013). *La ética de la investigación social en debate. Hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales*. (Hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales ed.).
- Flores Tapia, C. E. (2021). PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS: ANDERSON-DARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-97. Amelica. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Gallarreta Aragón, S. J. (2021). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en e l área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020* [Trabajo de investigación]. Repositorio Institucional Continental. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9044>
- González, C. (2022). EY: 47% de trabajadores renunciaría a sus puestos por mejores salarios, oportunidades y flexibilidad. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/ey-47-de-trabajadores-renunciaria-a-sus-puestos-por-mejores-salarios-oportunidades-y-flexibilidad-rmmn-noticia/>
- Guevara P., X. (2018). *Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Maestría en Investigación en Educación]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Hernández Lamprea, E. J. (2014). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda. *Ingeniare*.

- Revista chilena de ingeniería*, 23(1), 107-117. Scielo.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052015000100013>
- Hilterman, E. (2015). Work climate within justice as a basis for a change in offender behavior. *Revista Esp Sanid Penit*, 17(1), 1-2. Scopus. 10.4321/S1575-06202015000100001
- Lapo Maza, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Revista Información tecnológica*, 29(5), 245-258. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>
- López Neira, A. A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil* [Trabajo posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Lozano Lozano, A. (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. *Revista Acción Psicológica*, 10(2), 101-114. Scielo. <https://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.12213>
- Macías García, E. K. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 17. Redalyc. 29069612005
- Martínez Aguayo, C. (1994). El clima laboral en los trabajadores de atención primaria. *Revista Gaceta Sanitaria*, 8(41), 79-84. Scopus. 10.1016/S0213-9111(94)71176-6

- Ochoa Sangrador, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación* (1st ed., Vol. 13). IMC, International Marketing & Communication, S.A. 978-84-7867-685-9
- Orihuela Tolentino, Y. Y. (2021). *Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020* [Tesis posgrado]. Universidad César Vallejo REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89555>
- Otero Iglesias, J. (2006). El objetivo en el contexto de la dirección estratégica, el proceso docente y la investigación científica. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(3). Redalyc. 0864-3466
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista INNOVAR*, 30(76), 9-24. Scopus. 10.15446/innovar.v30n76.85191
- Ramírez Romero, J. L. (2021). La relación entre graduados ' desempeño laboral y especialización: el caso de una licenciatura en artes en la enseñanza del inglés. *Revista académica Archivos analíticos de políticas educativas*, 29(103), 1-27. Scopus. 10.14507 / epaa.29.5880
- Rodríguez Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Revista Información tecnológica*, 31(2), 207-220. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas Russell, M. (2010). El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México. Un estudio transversal. *Revista Nefrología. Órgano Oficial de la Sociedad Española de Nefrología*, 31(1), 76-83. Scielo España. 10.3265

- Ruffier, J. (1998). *La eficiencia La eficiencia productiva* (1st ed.).
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/ruffier.pdf
- Sánchez Carlessi, H. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA* (©Universidad Ricardo Palma ed.). 978-612-47351-4-1
- Santofimio Vengoechea, A. M. (2012). *SIGNIFICADO DEL COMPROMISO LABORAL PARA UNA ORGANIZACIÓN Y PARA SUS EMPLEADOS* [Informe sobre el significado de compromiso laboral para una organización]. Colombia. <http://hdl.handle.net/10818/4276>
- Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. Scielo. 10.18359
- Sora, B. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Revista Psicothema*, 33(1). Scopus. 10.7334 / psicothema2020.205
- Summers, R. (2017). *LA ESTABILIDAD LABORAL Y LA RIGIDEZ LABORAL: DOS ABERRACIONES EN LA POLÍTICA PÚBLICA PERUANA* (1, Vol. 3) [artículos de investigación].
- Torcatt González, T. J. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 26. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28064146003>
- Tuesta Panduro, J. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. Scopus. 10.19052 / rvgluz.27.95.12

Velásquez Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73. Redalyc. Education in the Knowledge Society

Vera Marín, L. C. (2016). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo ferroviario* [Tesis pregrado]. Repositorio institucional de la UASLP. Retrieved Octubre 20, 2022, from <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4064>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Chiavenato (2009) menciona, que son propiedades motivacionales, es decir, son aspectos de la organización que estimulan o provocación reacciones variadas de motivación en sus integrantes.	El clima laboral será medido por medio del compromiso, motivación y estabilidad laboral respectivamente, para ello se aplicará un cuestionario.	Compromiso laboral	Coordinación	Ordinal
				Delegación de funciones	
				Responsabilidad	
			Motivación	Iniciativa	
				Comunicación efectiva	
				Capacitación	
			Estabilidad laboral	Bonificación	
				Beneficios laborales	
				Crecimiento personal	
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	Chiavenato (2009) menciona que es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo.	El desempeño de los colaboradores será medido por medio de la eficiencia laboral y resultado laboral, para ello se aplicará un cuestionario.	Eficiencia laboral	Liderazgo	
				Evaluación de desempeño	
				Logro de objetivos	
			Resultado laboral	Trabajo en equipo	
				Competencias	
				Productividad	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	UNIVERSO MUESTRA
Clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en el hotel cesar, jaén 2022	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1 - El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p> <p>H0 - El clima laboral no tiene relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>En este trabajo de investigación, se utilizará la investigación sustantiva (descriptivo – correlacional).</p> <p>Diseño:</p> <p>En este trabajo de investigación se utilizará el diseño descriptivo correlacional.</p>	<p>Universo:</p> <p>En la presente investigación se trabajará en el Hotel Cesar</p> <p>Población Objetiva:</p> <p>Consideramos a los colaboradores del Hotel Cesar</p> <p>Población Objetiva:</p> <p>Son todos los colaboradores del Hotel Cesar, Jaén, en general</p> <p>Muestra:</p> <p>Colaboradores del Hotel Cesar en general</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Evaluar la relación del compromiso laboral con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>H1 - El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p> <p>H0 - El compromiso laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p>		

	<p>¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la estabilidad laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022?</p>	<p>Establecer la relación de la motivación con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p> <p>Determinar la relación de la estabilidad laboral con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p>	<p>H1 - La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p> <p>H0 - La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022</p> <p>H1 - La estabilidad laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.</p> <p>H2 - La estabilidad laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores del Hotel Cesar Jaén, 2022.</p>		
--	--	--	---	--	--

ANEXO 3: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	Valoración
Clima laboral	0.798	Aceptable
Desempeño de los colaboradores	0.815	Bueno

ANEXO 4 INSTRUMENTOS

ANEXO 4 A. CUESTIONARIO PARA LA PRIMERA VARIABLE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A COLABORADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022". Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO - (3) DE ACUERDO - (4) TOTALMENTE DE ACUERDO.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

DATOS ESPECÍFICOS

ITEMS		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
VARIABLE: CLIMA LABORAL					
COMPROMISO LABORAL		1	2	3	4
1	Su jefe coordina oportunamente las labores a realizar por los colaboradores.				
2	Su jefe acostumbra delegarle funciones y tareas.				
3	El personal de la empresa demuestra siempre su responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes laborales.				
MOTIVACIÓN					

1	La iniciativa del personal es una característica permanente en su trabajo.				
2	La comunicación al interior de la empresa puede calificarse como efectiva.				
3	Usted ha accedido a actividades de capacitación laboral facilitadas por la empresa durante los últimos meses.				
ESTABILIDAD LABORAL					
1	Usted se siente satisfecho con las bonificaciones que la empresa brinda a sus colaboradores.				
2	La empresa otorga beneficios laborales atractivos a sus colaboradores.				
3	Usted considera que en la empresa tiene opciones de crecimiento profesional.				

ANEXO 4 B. CUESTIONARIO PARA LA SEGUNDA VARIABLE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A COLABORADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022". Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO - (3) DE ACUERDO - (4) TOTALMENTE DE ACUERDO.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

DATOS ESPECÍFICOS

ITEMS		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4
EFICIENCIA LABORAL					
1	El liderazgo de los jefes en la empresa motiva la eficiencia laboral de los colaboradores.				
2	La empresa realiza evaluaciones de desempeño de los colaboradores.				
3	La empresa les brinda facilidades a sus colaboradores para el mejor logro de objetivos.				
RESULTADO LABORAL					


1	En la empresa se aplica efectivamente el trabajo en equipo.				
2	Usted considera que los colaboradores de la empresa poseen las competencias laborales necesarias.				
3	La productividad de los colaboradores se ha visto incrementada en los últimos meses.				

ANEXO 5 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

ANEXO 5 A. PRIMERA VALIDACIÓN

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


(Juicio de Expertos)

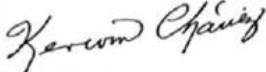
I. DATOS GENERALES				
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento	
Pazos Almeyda, Miguel Angel	Docente UCV	Cuestionario	Rodríguez Tiquillahuanca Harold Jordi	
Título de la Tesis: <h3 style="text-align: center;">CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022</h3>				
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN				
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA	
			DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos	X	
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas	X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X	
III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:				
Aplicable				
Lima 01/09/2022	06298721			993489689
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono

ANEXO 5 B. SEGUNDA VALIDACIÓN

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

(Juicio de Expertos)


I. DATOS GENERALES					
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento	
CHAVEZ VERA, KERWIN JOSÉ		DOCENTE UNIVERSITARIO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	INSTRUMENTO 1	RODRIGUEZ HAROLD	
Título de la Tesis:					
CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022					
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN					
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA		
			DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos	X		
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas	X		
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X		
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X		
III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:					
Instrumento aplicable					
Lima, 19/09/2022		 ----- Dr. Kerwin José Chávez Vera C.E. 003058624 Docente Investigador®		921632053	
Lugar y Fecha	CE	Firma del Experto Informante		Teléfono	

I. DATOS GENERALES					
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento	
CHAVEZ VERA, KERWIN JOSÉ		DOCENTE UNIVERSITARIO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	INSTRUMENTO 2	RODRIGUEZ HAROLD	
Título de la Tesis:					
CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022					
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN					
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA		
			DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos	X		
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas	X		
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X		
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X		
III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:					
Instrumento aplicable					
Lima, 19/09/2022		 ----- Dr. Kerwin José Chávez Vera C.E. 003058624 Docente Investigador®	921632053		
Lugar y Fecha	CE	Firma del Experto Informante	Teléfono		

ANEXO 5 C. TERCERA VALIDACIÓN

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

(Juicio de Expertos)

I. DATOS GENERALES					
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento	
Solano Villarreal Walter Gastón		Director Ejecutivo de Planeamiento y Presupuesto – Dirección Sub Regional de Salud Jaén	Encuesta	Harold Rodríguez Tiquillahuanca	
Título de la Tesis:					
CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CESAR, JAÉN 2022					
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN					
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA		
			DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos	X		
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas	X		
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X		
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X		
III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:					
El instrumento es aplicable 					
Jaén 02 de setiembre del 2022	1678 6692	 Walter Gastón Solano Villarreal MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICO DE EMPRESAS LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD. N° 04799		979749635	
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en

el Hotel Cesar, Jaén 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ TIQUILLAHUANCA HAROLD JORDI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TRUJILLO, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL DNI: 06298721 ORCID: 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el 23-01- 2023 14:55:22

Código documento Trilce: TRI - 0525466