



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio

hotelero familiar, Miraflores, año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Palomino Carbonel, Maria Alejandra (orcid.org/0000-0001-8086-3399)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

CO-ASESOR:

Mg.. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ.

2023

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este trabajo a mis hijas Camila y Miranda, quienes son mi fuente de motivación e inspiración para seguir adelante y quienes supieron entender este duro camino el cual demandó de tiempo y sacrificio para lograr mis objetivos.

En segundo lugar, a mi esposo, Miguel, quien supo darme todo el apoyo emocional cuando pensé que no lograría culminar este proceso, quien en varias oportunidades me daba el aliento a continuar y no bajar la guardia, gracias a él y su apoyo constante es que me encuentro culminando esta etapa de aprendizajes y experiencias.

En tercer lugar, a mis padres y abuelo quienes con sus consejos y experiencias supieron inculcarme este deseo de superación constante y me dieron lo necesario para poder desarrollarme como profesional,

Agradecimiento

A mis maestros, quienes durante estos años aportaron en mi sus conocimientos y experiencias para mi crecimiento profesional, en especial al Mg. Carlos Guerra Bendezú, quien, con su perseverancia, paciencia y dedicación para enseñarnos en este último semestre, es que hoy puedo dar por culminada este trabajo de investigación y ésta maravillosa etapa, Por otro lado, a mis compañeros, quienes también formaron parte de esta experiencia en mi crecimiento profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad muestral	20
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Métodos de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	40
IV. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	60
Anexo 01: Matriz de Operacionalización.....	61

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	64
Anexo 03: Carta de presentación para el juicio de expertos.....	69
Anexo 04: I Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable clima organizacional.....	70
Anexo 05: Consentimiento informado para participantes de la investigación ...	76
anexo 06: resolución jefatural:	77

Índice de tablas

Tabla 1_ <i>Ficha técnica del instrumento de recolección de datos</i>	23
Tabla 2_ <i>Expertos para validación de expertos</i>	23
Tabla 3_ <i>Confiabilidad de instrumento</i>	24
Tabla 4_ <i>Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional</i>	27
Tabla 5_ <i>Niveles de las dimensiones del clima organizacional</i>	28
Tabla 6_ <i>Desempeño laboral</i>	30
Tabla 7_ <i>Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral</i>	31
Tabla 8_ <i>Prueba de normalidad Shapiro-Wilk</i>	33
Tabla 9_ <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	34
Tabla 10_ <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral</i>	35
Tabla 11_ <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la Estructura y el desempeño Laboral</i>	36
Tabla 12_ <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre las relaciones y el desempeño Laboral</i>	37
Tabla 13_ <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la recompensa y el desempeño Laboral</i>	38
Tabla 14_ <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la identidad y el desempeño Laboral</i>	39

Índice de figuras

Figura 1_ <i>Niveles del Clima Organizacional</i>	27
Figura 2_ <i>Niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional</i>	29
Figura 3_ <i>Niveles de la variable desempeño laboral</i>	30
Figura 4_ <i>Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral</i>	32

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022. El estudio es de tipo básico, correlacional y descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose en el instrumento del cuestionario validados por expertos y con altos niveles de confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 37 encuestados. Los resultados mostraron que Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, obteniéndose un índice de correlación Rho de Spearman de 0.800, calificado como correlación positiva muy fuerte. El p-valor (0.000) fue menor al nivel de significancia (0.005).

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, estructura, relaciones, recompensas, identidad.

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between the Structure and Labor performance of a family hotel business, Miraflores, 2022. The study is of a basic, correlational and descriptive type, with a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, relying on the questionnaire instrument validated by experts and with high levels of reliability, which were applied to a sample of 37 respondents. The results showed that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of a family hotel business, Miraflores, 2022, obtaining a Spearman's Rho correlation index of 0.800, qualified as a very strong positive correlation. The p-value (0.000) was less than the significance level (0.005).

Keywords: organizational climate, job performance, structure, relationships, rewards, identity.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo, es un sector conformado por un conjunto de bienes y servicios en donde existe una participación entre el turista y quien realiza el servicio uno de ellos es el sector hotelero el cual se considera como uno de los rubros con mayor aporte económico. El turismo requiere de elementos vinculados entre sí y que se constituye como uno funcional por lo que cada sub sector del turismo cumple una función determinada y la contribución es importante para que se produzca ello, para un establecimiento de hospedaje cada persona que interviene en el servicio de alojamiento es pieza importante para que se desarrolle la experiencia, en ello interviene la persona que recibe la reserva ya sea por un correo electrónico o llamada telefónica, como la persona que le da la bienvenida, que recibe las maletas, que le limpia la habitación, que le atiende en el restaurante o hasta la persona que se despide de él.

A nivel internacional, se ha evidenciado una serie de falencias como lo son la falta de motivación hacia los empleados, la falta de compromiso, el desinterés y la insatisfacción en una Mipymes de Ecuador, esto se origina debido a la ausencia de políticas de personal las cuales permiten identificar, cualificar y otorgar un incentivo por el cumplimiento de metas con eficiencia y eficacia, ante la ausencia de ello como resultado se identifica un clima organizacional poco favorable para la organización, ello conlleva a un bajo desempeño rendimiento laboral por la ausencia de un plan de desarrollo, canales de comunicación escasas que genera una mala relación entre empleados y gerentes que no saben cómo satisfacer las necesidades ni cómo llegar a sus trabajadores quienes son la principal fuente para el desarrollo de actividades en una organización. (Bustamante, 2022)

Cuando se habla de entornos de trabajo, esto se refiere a las experiencias de la vida diaria y las relaciones interpersonales en el lugar físico donde se lleva a cabo el trabajo. Las soluciones efectivas requieren medidas proactivas que corrijan los problemas que aquejan a la empresa. El comportamiento de los empleados puede verse muy afectado por las características del entorno laboral, como su percepción del clima social, su percepción del liderazgo organizacional y sus hábitos personales. Medir estos aspectos con estadísticas y encuestas ayuda a

determinar los posibles cambios que se pueden realizar. Las empresas deben considerar las funciones y responsabilidades asignadas a sus trabajadores, si los empleados no se sienten satisfechos con su trabajo, las empresas lograrán una mayor productividad. (López, 2013).

A nivel nacional, en un hotel ubicado en la ciudad de Tingo María se pudo determinar el bajo desempeño laboral que existe en dicho establecimiento esto debido ciertos factores como la baja proactividad del personal, factores actitudinales inadecuados para la empresa, la irresponsabilidad en las tareas asignadas y con ello un nivel operativo con muchos errores por el desconocimiento de algunas actividades y carencia de un trabajo en equipo y malas relaciones interpersonales todo ello originado por un mal clima organizacional a consecuencia de un liderazgo autocrático, con poca comunicación entre los trabajadores, la poca motivación hacia ello y la poca participación la cual involucre a los trabajadores de la organización, (Díaz 2019).

Algunos empresarios aún no entienden lo importante que es un trabajador para una organización y de lo exitosa que esta podría resultar si es que se preocuparan por mantener dentro de la organización un clima favorable para ellos, en la cual el trabajador pueda sentirse valorado, escuchado y pueda percibir un crecimiento profesional, es por ello que se identificó la siguiente problemática: A nivel Local, en un hotel de Miraflores constituido por propietarios que mantienen lazos familiares, se pudo percibir la poca motivación dentro de ella, esto debido a factores como lo es la falta de reconocimiento por parte de gerencia en cuanto al desarrollo de actividades, la falta de consideración en cuanto a los horarios y remuneración percibida que en algunas ocasiones no compensa con todas las funciones o actividades que realizan los trabajadores dentro de su jornada laboral, por otro lado, las pocas oportunidades en cuando al crecimiento profesional para aquellos que ya cuentan con muchos años laborando para la organización, la falta de comunicación y un liderazgo autoritario el cual no permite la participación para la toma de decisiones por profesionales que cuentan con amplia experiencia adicional a ello el lazo familiar que une a los propietarios y prima dentro de la organización sin mencionar los conflictos familiares los cuales pueden verse involucrados algunos trabajadores, todos esos factores generan un clima no

adecuado, sin embargo el profesionalismo de los propios trabajadores hacen que esto no repercuta en la calidad de servicio hacia el huésped, por otro lado el desempeño en las actividades diarias de los trabajadores sí podrían mejorar si es que los factores antes mencionados son tomados en cuenta por la gerencia.

Es por ello se planteó el siguiente problema general: ¿Existe relación entre clima organizacional y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022? Así mismo se determinaron los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022?, ¿Existe relación entre la Recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, ¿Existe relación entre las Relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022??, y, por último ¿Existe relación entre la Identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022??,

De lo antes escrito, esta investigación presenta una Justificación teórica, debido a que con los resultados obtenidos a través de este estudio brindará un aporte mayor y nivel de profundización para futuras investigaciones. Por otro lado, esta investigación tiene una Justificación práctica puesto que con lo que se investigará ayudaremos a resolver con los resultados obtenidos a que la organización resuelva la problemática observada las cuales perjudiquen el rendimiento y el desarrollo de la operación del negocio, por otro lado, se podrán establecer estrategias las cuales mejorarán la productividad de la organización con el análisis de la herramienta utilizada.

Por último, presenta una justificación metodológica, ya que, con el siguiente trabajo de investigación lo que se pretende es buscar o plantear nuevas estrategias a la organización para poder generar conocimientos válidos y confiables.

Se planteó como objetivo general: Determinar si existe relación entre clima organizacional y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, así como también lo siguientes objetivos específicos: Determinar si existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, determinar si existe relación entre las relaciones y el desempeño

Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, determinar si existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, y, por último, determinar si existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Se planteó la siguiente hipótesis General: Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022. Así mismo también se propusieron las siguientes hipótesis específicas: existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, Existe relación entre las relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022, Existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022 y, por último, Existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, el clima organizacional es un factor muy importante para quien busca un buen desempeño laboral de los trabajadores dentro de una empresa, pues de esta manera cualquier empleado puede lograr un mayor nivel de productividad y por ende brindar un mejor servicio. Los empleados han sido un pilar importante de la organización desde su creación y continúan existiendo a medida que crece y se expande, y sus actitudes y habilidades deben ser tenidas en cuenta para tener el ambiente adecuado de servicio al cliente. Por lo mencionado un estudio relevante es el de Guisado (2014), quien en su estudio busca determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral y cómo repercute en la satisfacción del cliente, de un Hotel de la Cadena ISLAZUL en Cuba, para ello tomo una muestra a los 28 trabajadores del hotel en donde el instrumento utilizado fue el análisis biométrico en el cual se elaboró un cuestionario a base de 46 preguntas y se utilizó la escala de Likert, para a validación de dicha información se estableció un cuestionario piloto de una empresa de distinto rubro, finalmente para la prueba de fiabilidad se aplicó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, como resultado para las dimensiones mencionadas por el autor como lo son: trabajo en equipo, satisfacción del cliente, la gestión de recursos humanos y la comunicación son los que obtuvieron la calificación en una media de 3.90, 4.60, 3.23 y 3.68 respectivamente, asimismo se comprobó la validez de ello a través del coeficiente de KMO, , El estudio encontró problemas de relaciones entre los trabajadores y la organización por la falta de una buena comunicación. Esto provoca fallas que impiden que la organización avance en su desarrollo. Se encontraron problemas con el correo electrónico, las reuniones cara a cara y los canales de comunicación externos, como reuniones o foros. Estos problemas generan empleados descontentos, mayor carga de trabajo y poco reconocimiento por parte de la gerencia.

David Gonzales (2020) En donde el propósito de su investigación fue demostrar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a un instrumento que mide el valor de cada constructo para conectarlos y proporcionar al lector la información adecuada. Se consideró como población el

total de funcionarios del SRI de la ciudad de Ambato, el instrumento procesó las respuestas según una escala tipo Likert con cinco opciones. Luego de examinar la confiabilidad de la herramienta, se encontró que existe relación estadísticamente significativa del clima organizacional y el desempeño laboral; lo más resaltantes resultados fueron una excelente relación Interpersonal, una buena comunicación y un adecuado entorno físico. Pero la asociación del nivel de reconocimiento y el desempeño laboral llegó a ser menor; establecer el clima organizacional dentro de todo tipo de instituciones es una forma de lograr la armonía obrero-patronal entre los sujetos, es decir, al mejorar la plataforma laboral, el empleado realiza sus actividades de mejor manera para aprovechar los recursos que le brinda la empresa.

Juan Santamaría (2020) tuvo como propósito principal en su trabajo de investigación determinar si las variables de clima organizacional en las dimensiones seleccionadas tienen incidencia en las variables de desempeño laboral de la empresa Datapro S.A, Ecuador, El estudio pretendía determinar si los factores ambientales específicos en estas dimensiones afectaban los niveles de desempeño de los trabajadores. Por ello, este estudio fue un diseño transversal mixto, descriptivo y correlacional con una investigación no experimental, cualitativa y correlacional. Se elaboró un cuestionario para comprobar la validez y fiabilidad del estudio. Incluía 32 preguntas que estaban dispuestas en formato Likert y ofrecía cuatro opciones de respuesta para lo cual se obtuvo de resultado que un 67.9% manifestaron estar en desacuerdo en cuanto a que los jefes escuchan y respetan opiniones o sugerencias de los colaboradores, respecto a la comunicación entre jefes y colaboradores un 65.10 % menciona estar en desacuerdo en que los jefes practican ello por otro lado; la remuneración y la de reconocimiento si inciden de manera significativa en el desempeño laboral empresarial; este cuestionario fue creado y aplicado en toda la empresa para recolectar datos estadísticos inferenciales y descriptivos. Concluyendo que el clima organizacional de la empresa si inciden el desempeño laboral de los empleados.

Zambonino (2018) en su estudio que tuvo como objetivo Conocer los factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Textilería Pasteur. La investigación incluye una descripción general descriptiva y

una fuente completa de información documentada. Se realizó una encuesta a 67 empleados y 5 gerentes después de construido el instrumento de investigación. El coeficiente de correlación de Mathews tiene en cuenta errores potenciales del 5 % al calcular su nivel de significancia. Mide la fuerza de una relación entre dos variables, y es lo que determina el 95% de los resultados cuando se usa para medir el desempeño. Dentro de los resultados destacamos que la relación interpersonales son las predominantes entre los resultados obtenidos (relaciones); que predomina es la de compañeros; los trabajadores conocen en su totalidad la misión y visión de la empresa lo que representa (Estructura), los trabajadores tiene claramente establecido que su trabajo contribuye al éxito de la organización (identidad), los empleados utilizan y manejan de forma respetable los recursos de la empresa (Eficacia), los trabajadores tiene en mente y se fijan objetivos claros en su trabajo (Eficiencia), los empleados se comprometen y se asegura que su trabajo no tenga errores y realizan sus labores con una calidad superior (calidad); también aseguran que sus tiempos y los recursos implementados por la empresa sean suficientes y bien utilizados (financiero). Al usar este coeficiente, se determina que el clima de una organización tiene un efecto en el desempeño de los empleados esto se debe a que las malas condiciones de trabajo reducen la motivación de los empleados y aumentan la cantidad de tiempo que pasan holgazaneando. Esto también afecta la eficacia con la que trabajan y cuánto producen, lo que a su vez afecta el éxito general de la empresa.

Meza (2021) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S. A para con este fin proponer un diseño de mejora. Los cuestionarios y las observaciones son la piedra angular de la metodología de este estudio. La encuesta incluyó a 62 trabajadores, cuyos hallazgos indicaron un problema severo con reconocimiento inadecuado cuando se realiza bien las actividades. También se encontró la ausencia de medidas proactivas por parte de la empresa, una falla importante que obstaculizó el progreso de la empresa. La encuesta también empleó métodos deductivos, correlacionales y cuantitativos. Con respecto a la variable de clima organizacional se pudo detectar como resultados que los problemas mayores son respecto al trabajo en equipo, la ayuda de los jefes, el desempeño laboral de los jefes ya que se encuentran por debajo de la media con

2.39, 2.55 y 2.56 respectivamente. Con respecto a la variable de desempeño, se observó deficiencia en el establecimiento de apoyo institucional, cumplimiento de metas y logro de reconocimiento. Adicionalmente, se encontró una falta de colaboración y cooperación entre los compañeros de trabajo. Esto llevó a la conclusión de que la relación entre el desempeño laboral de un empleado y el clima organizacional es significativa.

Abordando los antecedentes Nacionales, Catacora (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional de la DIRCETUR en la sostenibilidad empresarial de APAVIT, con el propósito de proponer un programa de alto desempeño laboral el cual pueda mejorar el clima, esto debido a que se percibió que mayoría de personal el cual labora en los gobiernos regionales no cuenta con la especialidad para desarrollar dichas funciones, ya que anteriormente no existían muchos profesionales en esa profesión adicional a ello, el gran porcentaje de los trabajadores son nombrados con 25 años de servicio aproximadamente con un sueldo el cual oscila entre 800 y 1200 soles lo cual hace que no se cumplan con las funciones establecidas por la DIRCETUR, además que los equipamientos con los cuales trabajan son obsoletos, mientras que por el lado de APAVIT, se menciona que no hay frecuencia de supervisión y controles del área. Dicha investigación tiene un método deductivo de tipo descriptivo, correlacional en la cual se tomó como muestra a 28 servidores públicos de la DIRCETUR de Puno y al total de agremiados de APAVIT que suman 10. Como técnica de recolección fue a través de entrevistas además la recopilación de contenidos en la cual se recolectó información sobre el clima organizacional de la DIRECTUR y APAVIT, por otro lado, emplearon la observación directa e indirecta, para la fiabilidad y validación de datos emplearon el alfa de Cronbach obteniendo como resultado que el clima organizacional para lo que es DIRCETUR es pésimo solo obteniendo una puntuación de 4.06%, por otro lado un 4.35 menciona que los objetivos no es algo común en los trabajadores existiendo mucho el individualismo entre ellos. Sobre la identidad, los trabajadores si se encuentran comprometidos con los objetivos y desarrollo de la empresa. En cuanto a la gestión en la Dirección Regional es considerada como mala, recibe una puntuación crítica en cuanto al desempeño ya que no está acorde a las tendencias del mercado. Luego de los resultados obtenidos que los trabajadores no se sienten escuchados por sus jefes

y compañeros por otro lado la falta de identidad y la pésima estructura son factores también obtenidos de los resultados junto con la ausencia de incentivos y poca motivación que encuentran los trabajadores.

Asimismo, Montoya (2016) en su estudio referente a una empresa de servicios Turísticos, busca determinar la relación entre clima organizacional y la evaluación del desempeño laboral, además busca aportar mayor conocimientos referentes a las variables mencionadas, asimismo tiene una metodología Transversal-correlacional y utilizó ambas técnicas la cualitativa y cuantitativa, y como población tuvo a todo el personal de la empresa (26 trabajadores), empleó el método de encuesta y Focus Group para la cualitativa, por otro lado para medir el clima organizacional se utilizó el OCQ, como instrumento de medición. Esta investigación sustenta la necesidad de un departamento de recursos humanos debido a la escasez de datos relevantes en esta área. No se recopilan datos de ningún aspecto de los recursos humanos, pero los resultados justifican la recopilación de esta información. Se realizó una correlación entre las dimensiones de trabajo en equipo, identidad, relaciones interpersonales y responsabilidad. El trabajo en equipo se correlacionó con un mayor desempeño, seguido de la responsabilidad y la identidad. Esto demuestra que la estructura organizacional, la recompensa, el clima y la calidez se relacionan directamente con el desempeño laboral. Se aplica el método de Spearman para correlacionar estas dos variables; su coeficiente de correlación es 0,657 con un nivel de significancia de 0,022. Como conclusiones de muestra que sí existe relación entre las variables y dimensiones señaladas.

Bobadilla (2017) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. Este proceso implicó la aplicación de un instrumento específico a 104 docentes de cuatro instituciones de educación superior de la zona. Los resultados se validaron aplicando una escala de clima organizacional tipo Likert a la encuesta de desempeño laboral de cada persona. Esto incluyó maestros contratados en instituciones públicas o privadas. Cada encuesta también fue validada comparando los años de antigüedad entre cada docente y el instrumento que se les aplicó dando un resultado de 0.088 lo cual refiere que hay una relación positiva débil entre las

variables estudiadas. Después de analizar datos utilizando métodos descriptivos y correlacionales se pudo observar en la investigación que el ambiente de trabajo y la producción del Instituto Tecnológico Superior de Huancayo se correlacionan con las estadísticas de chi-cuadrado y los coeficientes de contingencia.

Por su parte, Calderón (2020) en su investigación que busca determinar cómo se relaciona el empowerment con el desempeño laboral. Estudio básico y de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de tipo transversal, con un cuestionario como instrumento realizado a 44 trabajadores; los resultados de las dimensiones del desempeño laboral; eficacia y calidad llegan a obtener los mejores resultados; seguido de la dimensión Eficiencia y finalmente la dimensión economía.

Asimismo, es importante mencionar a Aldaz (2020) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en unidades educativas. Para el estudio se utilizó un diseño no experimental. Recolectaron datos y encuestaron a 40 servidores públicos administrativos. Este cuestionario les permitió recopilar información sobre su investigación que consideró las diferentes variables. Un proceso de validación por parte de expertos aseguró que la herramienta midiera con precisión el rendimiento laboral. Los resultados del estudio mostraron que la estructura física y el liderazgo tienen una relación, por otro lado en cuanto a sí hay relación entre las dos variables estudiadas el 47.5% de los encuestados estuvieron a favor de ello siendo el estilo de liderazgo la mayor calificación obtenida para el desempeño de actividades, en cuanto al segundo objetivo referente a la estructura y desempeño laboral también se logró identificar que sí hay una buena relación, por otro lado en cuanto a la orientación al servicio y el desempeño se obtuvo como resultado que un 52.5% siendo alta también la relación existente entre ambas, por lo que se concluyó que las variables tienen una relación positiva en la Unidad Educativa del Cantón Salitre, así mismo en cuanto al liderazgo y el desempeño laboral se demuestra que también hay una relación entre ello dado que depende del liderazgo para que se efectúe el desarrollo del personal y las instituciones.

Por último, es importante mencionar a Villalobos (2021) que tuvo como objetivo medir la relación entre el onboarding y el desempeño laboral, investigación básica, descriptiva y correlacional de diseño no experimental, con una muestra de

30 colaboradores. Los resultados muestran que el 80% de encuestados perciben un nivel alto en la dimensión eficacia laboral; el 67% encuentra un nivel alto de percepción de eficiencia laboral; el 67% encuentra un nivel alto en la dimensión calidad laboral, y finalmente un 60% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión economía laboral.

Por lo antes mencionado, es evidente que, para que toda organización tenga un correcto funcionamiento, no sólo son importantes los bienes, productos, tecnología o una buena campaña de marketing o publicidad, sino que, hoy en día el empleado de una organización tiene un valor significativo en ello y es en la actualidad que se le está dando ese valor importante como pieza clave para que toda organización tenga éxito ya sea a corto o largo plazo, un trabajador satisfecho es hoy un trabajador que brindará un servicio de calidad lo cual generará como resultado un mayor retorno hacia la empresa.

Toda empresa hotelera debe esforzarse por crear un entorno de trabajo que los empleados encuentren agradable y productivo. Esto se puede lograr considerando los muchos componentes que conforman el departamento y el ambiente de trabajo de un individuo. El liderazgo de la empresa, el estilo de gestión, las relaciones y los equipos de los departamentos, los beneficios y la compensación son factores que deben tenerse en cuenta al construir el negocio de una empresa hotelera. Una empresa hotelera exitosa también debe considerar cómo comunicarse de manera efectiva con sus empleados, comprender los efectos del apoyo del liderazgo y desarrollar las habilidades de los empleados para aumentar la productividad, la satisfacción laboral y el crecimiento de los empleados. Comprender el clima organizacional en un hotel es necesario para evaluar sus procesos comerciales. También se puede utilizar para comparar el comportamiento organizacional futuro con las tendencias actuales. Además, mediante el conocimiento de este clima se pueden implementar cambios en las actitudes y comportamientos de los empleados, así como alteraciones en la estructura de la organización.

De acuerdo a Burke (2017), en el concepto de Litwin y Stringer, define al clima organizacional como al conjunto de prioridades psicológicas las cuales se presentan en un determinado espacio, esto está determinado por diversos

factores y no sólo refiere al sistema de gestión, sino que en él participan los valores, normas y sistemas de gestión. Por otro lado, a través de ello se mide el desempeño laboral y depende de ello para poder retener a los colaboradores a causa de un buen clima organizacional.

Por otro lado, Burke (2017), hace referencia a las 9 dimensiones aplicadas en su estudio las cuales como primera dimensión refiere a la Estructura, la cual se refiere a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos que existen dentro de una empresa, como segunda dimensión, la responsabilidad, conocida como el nivel de autonomía que tienen los trabajadores dentro de una organización la cual les permite realizar sus actividades para ello depende el grado de supervisión que se le pueda dar a los trabajadores y el compromiso hacia la organización, como tercera dimensión, la recompensa, refiere a lo percibido por los trabajadores en cuanto a la retribución en base al trabajo realizado, esto no sólo refiere al pago del salario sino también a las compensaciones que uno pueda percibir en base a horas extras, días festivos, etc., como cuarta dimensión, el desafío, esto refiere a un clima competitivo saludable y lo que uno pueda producir en base a los bienes o servicios producidos por el trabajador, estos son asumidos para el cumplimiento de objetivos, como quinta dimensión, las relaciones, esto refiere al trato, colaboración y el respeto hacia los compañeros dentro de la organización, de mantener una relación armoniosa dentro de la organización esto podría generar mayor productividad en las tareas, como sexta dimensión, refiere al apoyo existente dentro de la organización y entre los colaboradores, esto refiere a la cooperación, la cual proporciona una mayor productividad en las actividades, como séptima dimensión, los conflictos, lo cual quiere decir a la capacidad de poder superar enfrentamientos o conflictos dentro de la organización ya sea entre compañeros o jefes, la identidad ,octava dimensión, que un trabajador adquiere con la organización para la cual trabaja, determina que tan comprometidos y orgullosos se encuentra por permanecer dentro de esa organización, y, por último, Los Estándares, esto es referido a la percepción que tienen los trabajadores de una organización en cuanto a los procesos establecidos ya por la empresa, mientras las exigencias por parte de la organización sean justas y razonables el nivel de percepción por parte de los trabajadores será de que hay un trabajo justo y equitativo.

Para Bordas (2016), el clima organizacional es aquello que es percibido por las personas que laboran dentro de una organización y que es obtenida a lo largo del tiempo transcurrido durante su permanencia en la organización estos pueden generar satisfacción y compromiso como también no lo puede generar y todo ello dependerá de quien esté liderando la empresa, a través de la capacidad de poder influir sobre uno y el nivel de liderazgo que este pueda lograr con el equipo para poder generar resultados positivos.

Por otro lado, García (2020) define el constructo de clima organizacional como al conjunto de características que constituyen el ambiente de trabajo que rodea a todos los trabajadores dentro de la organización, por otro lado, esto también involucra a la percepción que el trabajador adquiere de las experiencias obtenidas durante la jornada laboral, estas pueden ser positivas o negativas dependiendo del clima que se genere.

Gastagnola (2021) menciona que un buen ambiente de trabajo en una organización es garantía para que una organización se desarrolle con éxito y para lograr el cumplimiento de metas, por otro lado, es un incentivo, levanta lo ánimos y cambia la manera de pensar de los trabajadores, genera y desarrollo el crecimiento profesional e impulsa los valores y profundiza el conocimiento y compromiso con la empresa.

Según la teoría de Chiavenato (2015) Estudiar el clima de un lugar de trabajo generalmente implica examinar numerosas variables, como las relaciones interpersonales, la comunicación, las motivaciones, las expectativas y los equipos de trabajo. Otros componentes clave del clima de una organización incluyen las relaciones de equipo, el apoyo existente entre los miembros del equipo y las trayectorias profesionales. La satisfacción de las personas con las condiciones físicas y mentales de su ambiente de trabajo se denomina clima organizacional.

La Teoría del Clima Organizacional de Likert se centra en la percepción de los empleados. Establece que el comportamiento de los trabajadores depende únicamente de la construcción de relaciones y las capacidades tecnológicas de su supervisor. Además, Likert cree que la estructura organizacional, el salario y la tecnología juegan un papel en el comportamiento de los empleados. Sus causas propuestas para las evaluaciones se centran en el estado interno de una

organización. Estos incluyen variables como el salario y la capacidad tecnológica. Finalmente, los Finales surgen como resultado de las variables intermedias y se centran en cómo una organización evoluciona y cambia con el tiempo (Rodríguez,2016).

Asimismo, la teoría de Dessler (1987), establece que las actividades del lugar de trabajo, los valores organizacionales y el estilo de gestión contribuyen a la definición del clima laboral.

Para Bustamante et Al. (2016), el clima organizacional es el espacio donde las personas realizan las actividades diarias dentro de una organización, en ese espacio influyen la relación entre los jefes hacia los colaboradores, también están relacionados los clientes internos y externos y proveedores los cuales están relacionados a la satisfacción y motivación para la realización de actividades.

Por otro lado, Marchant (2006) menciona que debe señalarse cualquier esfuerzo positivo para mejorar el clima de la empresa y debe mantenerse alta la percepción de los compañeros de trabajo. Esto ayuda a aumentar el porcentaje de conductas funcionales realizadas por los empleados hacia la empresa. Por el contrario, si se hacen esfuerzos para mejorar el clima de la empresa sin la retroalimentación de los compañeros de trabajo, se observarán menos conductas funcionales.

Encinas (2013), Define a la variable como el comportamiento a nivel organizacional y la de los miembros dentro de una organización en la cual se intentará racionalizar las sensaciones, percepciones que experimentan durante el desarrollo de sus actividades en una jornada laboral y como está afecta.

Es así que, de acuerdo a lo mencionado por diferentes autores, un clima organizacional podría no sólo percibirse por los trabajadores o colaboradores de una organización, sino que también esto podría percibirse de manera externa ya sea con los mismos huéspedes, al no recibir una buena atención, imagen, información y percibir constantes equivocaciones como también con los propios proveedores quienes distribuyen o hacen del abastecimientos de los productos necesarios para el funcionamiento del hotel, si bien es cierto los hoteles son los clientes de los proveedores, pero al no cumplir con los pagos, procesos o lineamiento establecidos por ellos mismos, la posibilidad de credibilidad se reduce,

generando desconfianzas y menos atenciones lo cual ocasionaría la falta de mercadería y abastecimiento de productos para los establecimientos.

En lo que se refiere a la variable 2 del desempeño laboral, Chiavenato (2017) menciona que el desempeño puede variar dependiendo de la persona y de los distintos factores que la organización pueda presentar, ya sean desde un valor de recompensa hasta un comportamiento o desenvolvimiento individual el cual repercute en el equipo de trabajo, estos pueden ser por falta de motivación, capacitación o recursos brindados por la misma organización, de ello dependerá el esfuerzo, las habilidades y capacidades de un personal para el desempeño de su trabajo.

Es por ello que, basándonos en los conceptos planteados por el autor Chiavenato (2017), se pudieron identificar las siguientes dimensiones: como primera dimensión, la Eficacia, se define como la medida del logro de cumplimiento de resultados, que es logrado a través de las facilidades, herramientas ofrecidos por la organización y por la capacidad del individuo para lograr ello. Por otro lado, Como segunda dimensión, la eficiencia, la cual es considerada como una medida del logro de uso correcto y adecuados de los recursos proporcionados por la organización, en términos económicos, tiene una relación mayor con el costo y beneficio, así mismo hay un mayor interés porque los métodos o procedimientos sean debidamente desarrollados, menciona que cada organización tiene los recursos para suministrar bienes y servicios los cuales deben ser propiamente utilizados correctamente dentro de las limitaciones de recursos que puedan presentarse, Para la tercera dimensión, Continuidad de relevancia o la Calidad: refiera a la Capacidad que tiene una empresa para seguir logrando la satisfacción de necesidades a través del continuo apoyo de sus principales interesados directos ya sean los mismos clientes o el mismo personal que hará lograr dicha satisfacción, Y por último, como cuarta dimensión, Viabilidad Financiera o racionalización económica, menciona que, para lograr tener un correcto desempeño Laboral, una empresa debe también preocuparse por generar el recurso que se necesita, esto no sólo se refiere a contar con la solvencia para los pagos operativos, sino también contar con la solvencia de cubrir con los gastos, para ello la organización debe elegir un plan económico coherente el cual logre cumplimientos de objetivos.

El desempeño laboral de un empleado depende de una variedad de factores, incluida la situación específica. Esto hace que el desempeño del trabajo sea muy contextual y esté sujeto a cambios. La satisfacción laboral es otro factor importante que contribuye al desempeño laboral de un empleado. Si los empleados están satisfechos con sus trabajos, se refleja en acciones y comportamientos del trabajador. Cuando los empleados hacen un trabajo excelente, conlleva a un mayor logro de los objetivos para la organización. La gente cree que el esfuerzo y la determinación son la causa del valor de cualquier recompensa gracias a la cantidad de autodisciplina que demuestran. Esta creencia es sostenida por muchas personas. (Alvarado, 2019).

Montejo (2009) definió el Desempeño Laboral como las acciones y comportamientos observables de los empleados que son importantes para determinar su eficacia. Estos comportamientos se pueden medir evaluando las habilidades de cada empleado y cuánto crédito le dan a la organización.

Por otro lado, es importante también mencionar a Chiavenato (2009), quien define el concepto como un proceso que sirve para medir y juzgar comportamientos, valores y competencias de una persona, pero sobre todo y lo más importante es la aportación que el individuo genera a la empresa, se le conoce también como evaluación de méritos, personal, informes de avances, entre otros. Esta medición al desempeño de un colaborador va a depender también de cómo sea el clima en la organización, ya que puede haber personas con grandes cualidades, pero si un líder o gerente no sabe cómo reconocer eso, genera que la motivación de esta persona no sea la adecuada y el desempeño de este sea mínima.

Ante ello, considerando lo mencionado por distintos autores, el desempeño laboral se puede definir como la medición del trabajador de acuerdo a las cualidades, actitudes y comportamientos presentados durante una jornada laboral, esta puede ser positiva o negativa, por otro lado, esto dependerá mucho también de cómo se presenta el ambiente laboral y que tan importante y eficaz sea el liderazgo del gerente general para que pueda liderar de manera satisfactoria y productiva al equipo de trabajo.

III. METODOLOGÍA

El hablar de una investigación es hablar sobre un conjunto de procesos los cuales se aplican con el estudio de un problema con el fin de poder ampliar el conocimiento, En este capítulo se detallará los procesos y métodos aplicados a la investigación.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El objetivo de este estudio es comprender cómo interactúan más profundamente los diversos aspectos de una empresa familiar hotelera, de acuerdo a las características presentadas esta investigación es de tipo básico puesto lo que se logrará es obtener mayor conocimiento sobre la importancia de las variables y con ello poder ofrecerle la información al gerente del establecimiento, no se realizará ningún plan de trabajo en base a los resultados obtenidos. Como aporte, Alvarez (2020) menciona que este tipo de estudio busca únicamente acrecentar los conocimientos teóricos sin buscar algún tipo de interés en las posibles aplicaciones de las realidades concretas.

Por otro lado, la investigación presenta un estudio de carácter descriptivo puesto que sólo se pretende recolectar la información y datos proporcionados a través del estudio de esta investigación y con ello manifestar o representar lo obtenido, (Hernandez Sampieri, 2017). De acuerdo a ello luego de los resultados obtenidos lo que se pretende es dar un alcance a la gerencia sobre lo analizado de acuerdo a la problemática y variables planteadas.

Así mismo la investigación posee un alcance correlacional puesto a que de acuerdo a las variables planteadas busca determinar la existencia de relación entre las variables Clima organizacional y desempeño laboral más no explica que una sea la causal de la otra (Hernandez Sampieri, 2014).

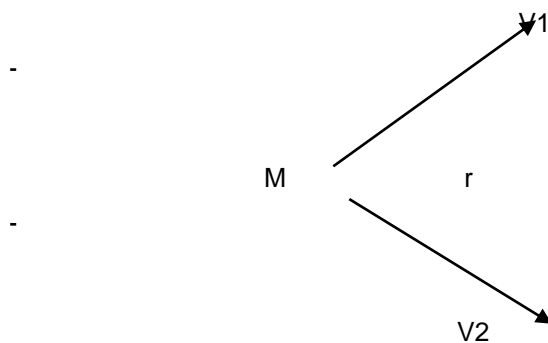
3.1.2 Diseño de investigación

De diseño con un enfoque cuantitativo debido a que la recopilación y el análisis de datos ayudaron a responder preguntas relacionadas con el estudio, así

como a probar hipótesis sobre el uso de la estadística. Esto se debe a que muchas preguntas de investigación involucran números y conteo.

Así mismo, el estudio utiliza un diseño no experimental debido a que no se manipularán las variables: desempeño laboral y clima organizacional. En pocas palabras lo que se aplicará en esta investigación por su causal es la observación de dichas variables para luego analizarlas (Hernández et. Al 2014).

Además, se muestra que esta relación tiene un marco proporcional porque sigue el esquema representativo de:



Donde:

- M : Muestra
- V1 : Variable independiente
- V2 : Variable dependiente
- r : Relación

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición Conceptual:

De acuerdo a la definición de Burke (2017), en el concepto de Litwin y Stringer, define al clima organizacional como al conjunto de prioridades psicológicas las cuales se presentan en un determinado espacio, esto está

determinado por diversos factores y no sólo refiere al sistema de gestión, sino que en él participan los valores, normas y sistemas de gestión. Por otro lado, a través de ello se mide el desempeño laboral y depende de ello para poder retener a los colaboradores a causa de un buen clima organizacional.

Definición Operacional:

Para medir la variable de Clima Organizacional en base a las dimensiones presentadas, se establecieron 4 dimensiones las cuales se consideraron como las más importantes y resaltantes dentro de la investigación teniendo en cuenta los factores relacionados a un entorno laboral, por otro lado, se identificaron 14 indicadores. Las dimensiones identificadas son: Estructura, recompensa, identidad, por último, relaciones.

Indicadores:

La medición se realizó en base a 14 indicadores, entre los cuales se distinguen de la siguiente manera: Funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional, nivel de jerarquía, respeto, colaboración, buen trato, liderazgo, incentivos, Sanción y/o castigo, promoción, reconocimiento, grado de identificación y por último nivel de lealtad.

Escala de medición:

La Escala que utilizada fue ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Chiavenato (2017) menciona que el desempeño puede variar dependiendo de la persona y de los distintos factores que la organización pueda presentar, ya sean desde un valor de recompensa hasta un comportamiento o desenvolvimiento individual el cual repercute en el equipo de trabajo, estos pueden ser por falta de motivación, capacitación o recursos brindados por la misma organización, de ello dependerá el esfuerzo, las habilidades y capacidades de un personal para el desempeño de su trabajo.

Definición Operacional: Para evaluar la variable de Desempeño Laboral se procedió a establecer 4 dimensiones y 11 indicadores. Las dimensiones

identificadas son: Eficiencia, Eficacia, Viabilidad financiera o racionalización económica y Continuidad de relevancia (Calidad)

Indicadores

- La medición se realizó en base a 11 indicadores, de los cuales se consideraron: Cumplimiento de metas, Calidad de los servicios/productos, Número de reclamos, Puntualidad en la prestación de servicio, Producto por empleado, Costos generales en relación con los costos totales del servicio, Cambios adecuados a las necesidades, Apoyo al desarrollo profesional, Rapidez en la solución de problemas, Optimización de recursos, Disponibilidad de capital

Escala de medición:

La Escala que se utilizó fue la ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad muestral

3.3.1 Población:

Hernandez Sampieri (2014), refiere a la población como el conjunto de todo aquel que tenga las mismas especificaciones, estas deben estar enfocadas en torno a las características, tiempo y lugar lo cual será el sujeto de lo que se estudiará. En la siguiente investigación, la población serán los mismos colaboradores quienes laboran en la empresa los cuales están distribuidos en las diferentes áreas (administración, ventas y reservas, recepción, personal de seguridad, mantenimiento, mozos y meseras, cocineros y personal de Housekeeping).

Criterios de inclusión:

Para determinar la población de la investigación se precisa incluir a todo el personal operativo y administrativo ya que de acuerdo a nuestro objetivo es determinar la relación del Clima organizacional y desempeño laboral, y lo que se quiere lograr es identificar el comportamiento de ello en relación a la gerencia. Por otro lado, se considerará a todo el personal ya que el personal que se encuentra

son personas que ya cuentan más de 6 meses laborando para la organización y ya han podido percibir como es el comportamiento de las variables.

Criterios de exclusión:

Por otro lado, en esta investigación no se está considerando a los dueños del establecimiento debido a que son ellos a los que se quieren evaluar. A través de los resultados, se les podrá dar una mayor información de la situación real y poder identificar si existen factores que no permitan lograr los objetivos en la organización, además dentro de este criterio también se excluyen a aquellos que no deseen participar de la investigación.

3.3.2. Muestra

Antes de determinar un subgrupo, según Neftalí Toledo (2016), se debe definir las características de una población. Estos tienen que ser proporcionales a la población total para poder segmentarla adecuadamente.

Los datos sobre el subgrupo deben cumplir criterios específicos de precisión y exactitud. Es por esto que Sampieri (2018), determina cuántas muestras necesita recolectar de su población de interés. El trabajo involucró a 37 colaboradores; todos completaron una encuesta que evaluó a los empleados del establecimiento de alojamiento de su investigación.

Muestreo

De acuerdo a lo mencionado por Esteban Ildefonso (2017), el muestreo es aquel procedimiento por el cual se obtiene una muestra, en la siguiente investigación por las situaciones presentadas, se elaboró un muestreo no probabilístico, ya que continuando con la explicación de Ildefonso en este caso la elección de los elementos depende más de las condiciones o problemática presentada en el lugar de estudio lo cual permitirá hacer el muestreo, así también menciona que al seleccionar se trabaja con mecanismos informales debido a que no se trabaja con el total de población sino con una población más reducida y elegida por el autor de una investigación, es por ello que, continuando con la

explicación y como aporte de ello, se seleccionó a la población la cual no supera los 100 habitantes de acuerdo al criterio y juicio personal para el desarrollo de esta investigación como refiere también (Velasco 2017).

3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Hernandez Sampieri (2016), a través de su libro nos explica que una vez seleccionado el diseño de investigación y una muestra adecuada de acuerdo a la problemática e hipótesis planteadas, es que se procede con la recolección de información para ello es que hay que elaborar un plan de desarrollo en el cual se definan de donde es que se obtendrá la información, esta puede ser a través de las personas, de la observación entre otros, luego en donde se va a localizar esa información, seguido de que métodos se aplicará para poder lograr la recolección de datos y por último que métodos se aplicarán para poder procesar esa información

Por otro lado, el alcance de Usache (2019), es la organización y análisis de datos relacionados con contexto, hechos o variables. Estos son los componentes de una investigación que requieren la recolección de datos.

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizó como instrumento al cuestionario estructurado. Incluyó 55 preguntas de las cuales se tomó en cuenta en base al clima organizacional y el desempeño laboral en un negocio hotelero Familiar, Miraflores, año 2022. En la investigación de Usache (2019), menciona a Ander-Egg, quien señala que ese instrumento consistente en un conjunto regularmente amplio el cual cuenta con preguntas formuladas con el fin de obtener resultados bajo la problemática investigada.

Tabla 1***Ficha técnica del instrumento de recolección de datos***

Instrumento	Cuestionario para los miembros de un establecimiento de hospedaje en Miraflores
Autor	Palomino Carbonel, María Alejandra
Población	40
Número de Ítems	Total 54: V1-36 ítems y V2: 19 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	30 minutos

3.5 Rigor científico**Validez**

Tiene que ver con lo que el cuestionario medirá y dependerá de cuan bien formulado esté (Hernández Sampieri 2014), El instrumento utilizado para determinar los resultados fue diseñado en base a los indicadores de la Operacionalización y fue validado por juicio de expertos, para ello se obtuvo el respaldo de 3 profesionales con grados de magister quienes validaron los cuestionarios presentados.

Tabla 2***Expertos para validación de expertos***

Expertos	Calificación de los instrumentos
Mg. Guerra Bendezú Carlos Andrés	Aplicable
Mg. Gustavo Javier Alberca Tevés	Aplicable
Mg. Sylvia Judith Malpartida Olivera	Aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Roberto Hernández (2014) se refiere a aquel instrumento que en su aplicación repetida al mismo sujeto el resultado sigue siendo el mismo siendo estos resultados conscientes y coherentes en su aplicación. Por otro lado, también nos menciona que para que un instrumento tenga el grado de confiabilidad uno de los coeficientes tiene que oscilar en uno como resultado, ello quiere decir que tiene un mayor valor de confiabilidad. Uno de los métodos aplicados para medir la confiabilidad es el proceso denominado alfa de Cron Bach, el cual se usará en el siguiente trabajo de investigación para determinar la confiabilidad. Sus valores se oscilan entre 0 y 1 y la ventaja de ello es que simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente, ya que no hay necesidad de dividir el instrumento de medición en la mitad.

Como parte del procedimiento para este trabajo de investigación, el instrumento que se implementó para la investigación se sometió a la validación por juicio de experto y a su vez a una prueba piloto con 12 trabajadores de la organización evaluada, por ello la primera variable contó con 36 ítems y la segunda tuvo 19 ítems las cuales pasaron por el software SPSS obteniendo como resultado luego de aplicar el Alfa de Cronbach fue de 0.975 y 0.940 por cada variable respectivamente.

Tabla 3

Confiabilidad de instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	12	36	0.975
Desempeño laboral	12	19	0.940

3.5 Procedimientos

Para la elaboración del siguiente trabajo de investigación, se inició identificando la realidad problemática, se continuo con el marco teórico de acuerdo a las variables clima organizacional y el desempeño laboral, se recolectó algunos antecedentes que sustenten la veracidad de dicha investigación. Para el desarrollo se consideró la participación de todo el personal tanto operativo como administrativo de un establecimiento de hospedaje, se definió la población a juicio del investigador, no se aplicó ninguna fórmula para determinar la población debido a que es un segmento muy reducido de determinado lugar. Posterior a ello se estableció la metodología del trabajo, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, y la técnica el cuestionario, para ello se establecieron los indicadores necesarios, estos fueron validados por tres expertos en el área. El procesamiento de la información se realizó utilizando el Software SPSS; de los resultados obtenidos se formularon las conclusiones y recomendaciones de lo investigado.

3.6 Métodos de análisis de datos

Con el propósito de conseguir las suficientes pruebas y evidencias de esta investigación, es en esta etapa, que como investigadora se debe contar con los métodos requerido para el análisis de información, esto debe ser lo más veraz y conciso para la interpretación y sustentación. Es por ello que como fuente de procesamiento de información se aplicó el Software SPSS, para determinar la relación entre las variables cuestionadas.

3.7 Aspectos éticos

Se somete al Comité de Ética de la Universidad y se establecerán los aspectos éticos necesarios como la autorización de la entidad correspondiente y el consentimiento informado de los participantes del estudio.

Asimismo, se tendrá en cuenta los principios éticos de Belmont bajo 2 aspectos de mayor relevancia para la investigación:

- Principio de autonomía. Los colaboradores participantes a este estudio tienen la facultad de poder decidir de manera voluntaria sobre su aportación en las encuestas.
- Principio de no maleficencia. Bajo el presente estudio, los colaboradores del hotel no presentaran ningún riesgo, ya que el apoyo de ellos consistirá en la aplicación de las encuestas y bajo ello sólo se tomarán como referencia para los resultados finales

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional

El clima organizacional fue puntuado como un nivel negativo fuerte de 11%, con un de negativo débil de 32%, un nivel de positivo débil de 30% y finalmente un nivel de positivo fuerte de 27%.

Tabla 4

Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional

Clima Organizacional				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Negativo fuerte	4	11	11
	Negativo débil	12	32	43
	Positivo débil	11	30	73
	Positivo fuerte	10	27	100
	Total	37	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 1

Niveles del Clima Organizacional

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Los resultados de la encuesta se organizaron en categorías y se explicaron de una manera que demuestra la comprensión de cada uno sobre la variable clima organizacional. La dimensión estructura fue puntuada como nivel negativo fuerte de 8%, con un nivel negativo débil de 30%, un nivel positivo débil de 30% y finalmente un nivel positivo fuerte de 32%. En relación a las relaciones, el 11% de los consultados la calificó como un nivel negativo fuerte, el 24% como un nivel negativo débil, un 27% lo calificó como un nivel positivo débil y finalmente un 38% como un nivel positivo fuerte. La dimensión recompensas fue percibida por el 16% como un nivel negativo fuerte, un 36% como un nivel negativo débil, un 32% como un nivel positivo débil y finalmente un 16% como un nivel positivo fuerte; finalmente la dimensión identidad punto un resultado negativo fuerte de 14%, con un nivel negativo débil de 22%, un resultado positivo débil de 24% y un resultado positivo fuerte de 40%.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del clima organizacional

Niveles	Estructura	Relaciones	Recompensas	Identidad
Negativo fuerte	8%	11%	16%	14%
Negativo débil	30%	24%	36%	22%
Positivo débil	30%	27%	32%	24%
Positivo fuerte	32%	38%	16%	40%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

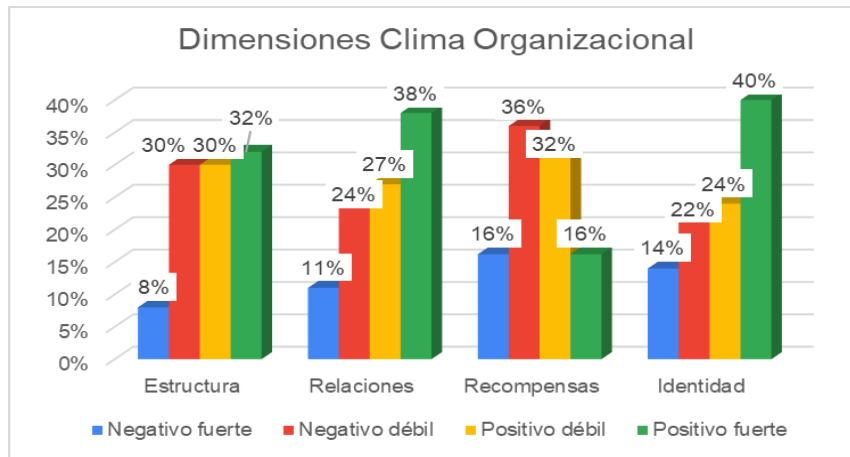


Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional

Resultados descriptivos de la variable Desempeño laboral

El desempeño laboral fue puntuado como un nivel negativo fuerte de 16%, con un de negativo débil de 30%, un nivel de positivo débil de 32% y finalmente un nivel de positivo fuerte de 22%.

Tabla 6

Desempeño laboral

Desempeño laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Negativo fuerte	6	16	16
	Negativo débil	11	30	46
	Positivo débil	12	32	78
	Positivo fuerte	8	22	100
	Total	37	100	

Fuente: Elaboración propia

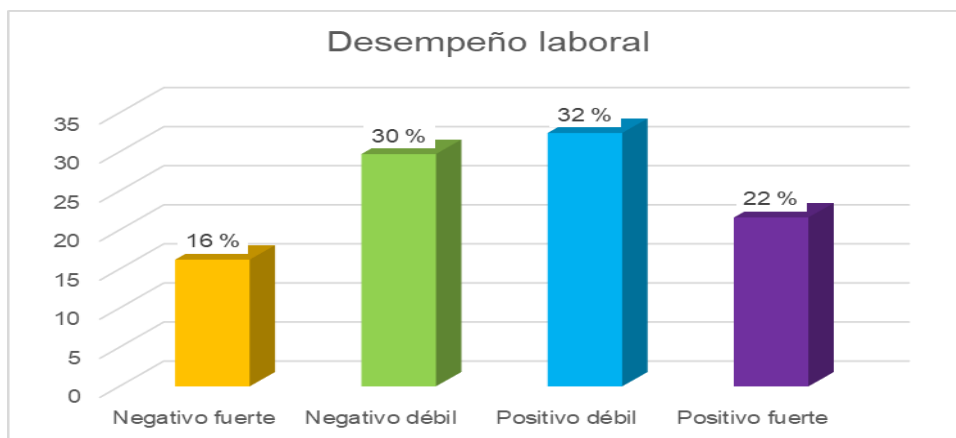


Figura 3

Niveles de la variable desempeño laboral

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

Los resultados de la encuesta se organizaron en categorías y se explicaron de una manera que demuestra la comprensión de cada uno sobre la variable desempeño laboral. La dimensión eficacia fue puntuada como nivel negativo fuerte de 14%, con un nivel negativo débil de 22%, un nivel positivo débil de 35% y finalmente un nivel positivo fuerte de 30%. En relación a la dimensión eficiencia, el 14% de los consultados la calificó como un nivel negativo fuerte, el 32% como un nivel negativo débil, un 38% lo calificó como un nivel positivo débil y finalmente un 16% como un nivel positivo fuerte. La dimensión Continuidad de relevancia (Calidad) mostro un resultado negativo fuerte de 8%, un resultado negativo débil de 32%, una calificación y positivo débil y positiva fuerte de 30%. La dimensión viabilidad financiera fue percibida por el 24% como un nivel negativo fuerte, un 32% como un nivel negativo débil, un 38% como un nivel positivo débil y finalmente un 6% como un nivel positivo fuerte.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Niveles	Eficacia	Eficiencia	Continuidad de relevancia (Calidad)	Viabilidad financiera
Negativo fuerte	14%	14%	8%	24%
Negativo débil	21%	32%	32%	32%
Positivo débil	35%	38%	30%	38%
Positivo fuerte	30%	16%	30%	6%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

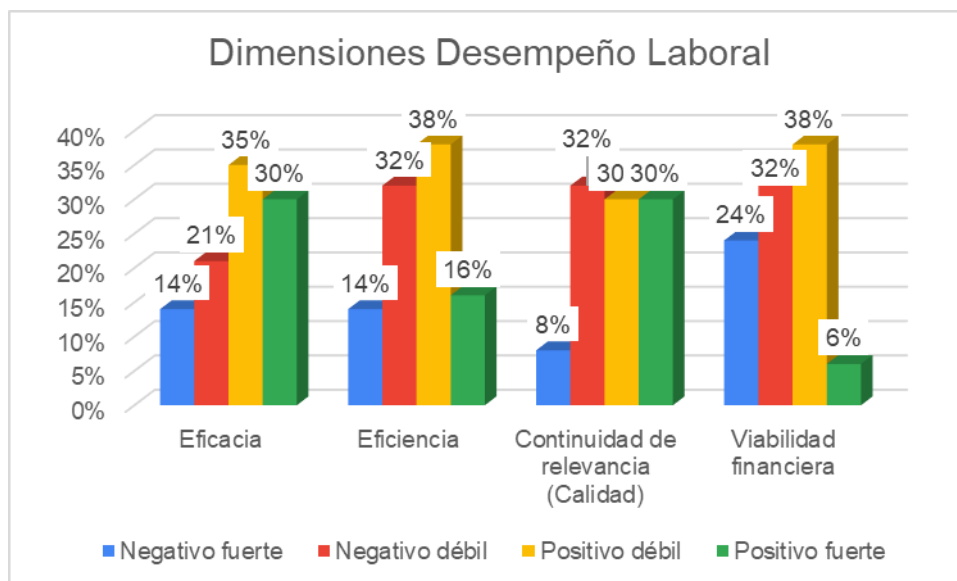


Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Análisis inferencial

Análisis de Normalidad

Hipótesis:

Ha: Posee distribución normal.

Ho: No posee distribución normal.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 8

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl Sig.
Clima Organizacional	,870	37 ,000
Desempeño laboral	,879	37 ,001

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los datos revela un resultado significativo menor a 0.05, lo que prueba que la hipótesis alterna es correcta y la hipótesis nula debe ser descartada. Esto nos permite determinar la técnica estadística apropiada para usar en este caso, que es la correlación de Spearman.

Tabla 9

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente. (Hernández, Fernández & Baptista, 2016).

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadísticas general:

Ha: Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Ho: No existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	37	37
		Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que el índice da como resultado una puntuación de correlación de 0,800, se indica una fuerte correlación positiva. Además, existe una correlación inferior a 0,005. Por lo tanto, se refuta la hipótesis nula y se acepta la alternativas.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis:

Ha: Existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Ho: No existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman entre la Estructura y el desempeño Laboral

			Correlaciones	
			Estructura	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: Elaboración propia

El índice que determina la correlación evaluada genera un valor de 0.722, indicando un alto grado de correlación. Este índice da como resultado una correlación positiva considerable, y el resultado del sig. bilateral es por debajo de 0,005, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis:

Ha: Existe relación entre las relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Ho: No existe relación entre las relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman entre las relaciones y el desempeño Laboral

		Correlaciones	
		Relaciones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,718**
	Desempeño laboral	N	.
		Coefficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	37
		N	,718**
		1,000	
		,000	
		.	
		37	
		37	

Fuente: Elaboración propia

Se registró un valor de correlación de 0,718, lo que indica una correlación positiva considerable; con una sig. bilateral menor de 0,005. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó como verdadera la hipótesis alternativa.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis:

Ha: Existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Ho: No existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre la recompensa y el desempeño Laboral

		Correlaciones		
		Recompensa	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	37	37
		Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: Elaboración propia

El índice que determina el nivel de correlación da como resultado un valor de 0,716, lo que indica un grado positivo considerable. Este índice mostró además una significancia bilateral inferior a 0,005, lo que indica que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis:

Ha: Existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Ho: No existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre la identidad y el desempeño Laboral

			Correlaciones	
			Identidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: Elaboración propia

Un valor de 0,680 es la puntuación de correlación que indica un positiva considerable; además se presenta un sig. bilateral menor a 0,005 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

Del análisis descriptivo realizado en base a las respuestas de los encuestados sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral, las cuales, tomando en cuenta los fundamentos teóricos y científicos analizados, fueron derivadas a resolver las problemáticas planteadas y los objetivos establecidos. El caso analizado sobre un negocio hotelero familiar fue estimado sobre el nivel de percepción de los 37 trabajadores encuestados.

Los resultados del análisis descriptivo sobre el clima organizacional demostraron que se presenta un resultado negativo débil (32%) en la mayor cantidad de encuestados, mientras que el menor valor es asignado al resultado negativo fuerte (11%), pero la sumatoria de los resultados positivos es mayor a la suma de los negativos; esto infiere que el clima organizacional en el hotel debe ser mejorado para poder propiciar un correcto funcionamiento de la organización; la percepción de los encuestados demuestra que la gestión realizada por la empresa hotelera no es tan efectiva, esta debe mejorar para favorecer la productividad y el crecimiento de sus empleados.

Los hallazgos de los valores obtenidos de las dimensiones del clima organizacional muestran que la dimensión estructura muestran un resultado positivo fuerte (32%) y en menor cuantía un resultado negativo fuerte (8%) esto demuestra que los empleados si conocen el organigrama de la institución y los diferentes funciones y normas establecidas por la institución; Los resultados mostrados de la investigación de Montoya (2016) muestran un coeficiente de spearman de mayor significancia en la dimensión de estructura organizacional; Gonzales (2020) establece también en su investigación que existe un entorno físico adecuado para el trabajo del empleado, Burke (2017) señalaba que para que exista una correcta estructura organizacional es importante que se establezcan reglas y procedimientos claros y fáciles de entender, que los niveles jerárquicos de la empresa sean conocidos, al igual que las funciones de cada dependencia.

Sobre la dimensión relaciones el mayor resultado se muestra en el nivel positivo fuerte (38%) mientras que el nivel negativo fuerte (11%) presenta el menor valor, esto conlleva a establecer que los empleados reciben un buen trato, respeto y colaboración por parte de la empresa; Guizado (2014) en su investigación señala

que la parte de comunicación se vio afectada al existir problemas en la comunicación de la organización; por su parte Zambonino (2018) establece en su investigación que predomina una muy buena relación interpersonal entre los compañeros de trabajo; Burket (2017) establece que para que exista una mejora sustancial en las relaciones organizacionales debe existir un buen trato, respeto, empatía y comunicación, de esto depende que los trabajadores aumenten la productividad de sus labores.

Sobre la dimensión recompensa los resultados muestra un mayor resultado en el nivel positivo débil (32%); mientras que el nivel negativo fuerte y positivo fuerte de (16%) presenta el menor valor, esto afirma que las retribuciones económicas percibida por los trabajadores son favorables, pero pueden mejorar, tal vez en mejores compensaciones, aumento de los honorarios de trabajo, o en el aumento de las horas extras que ellos pudieran realizar; Catacora (2018) en su investigación establece que los empleados no cuentan con un sueldo acorde al trabajo realizado, y esto los desmotiva significativamente; por su lado la investigación de Meza (2021) se encontró una deficiencia de medidas proactivas redundando en una disminución en el progreso de la empresa; Burket (2017) nos establecía que para mejorar la productividad de la empresa es necesario tener a los empleados sin problemas económicos, que las retribuciones sean las mejores del mercado, los salarios, las horas extras, los días festivos y otros tipos de compensaciones tengan un matiz humano.

Finalmente, los resultados mostrados en la dimensión Identidad muestran un resultado positivo fuerte de 40% y un resultado negativo fuerte de 14%, esto refleja que los trabajadores están comprometidos con la institución, pero se sentirían mejor si la empresa mejorase las exigencias del trabajador; Catacora (2018) sobre esta dimensión establece en su investigación que los trabajadores se encuentran implicados en la realización de los objetivos de la institución; Zambrano (2018) establece que los trabajadores llegan a contribuir en el desarrollo institucional empresarial; Burket (2017) establece que los trabajadores sienten orgullo y dedicación hacia la empresa para la que laboran, dependiendo de cuánto ganen a través de la nómina de la empresa. Esto se demuestra que la percepción de los

trabajadores sobre cómo opera la empresa. Cuando los empleados creen que la empresa es justa y equitativa, su opinión sobre el trabajo seguirá siendo alta.

Los resultados del análisis descriptivo sobre el desempeño laboral muestran un resultado positivo débil (32%) en la mayor cantidad de participantes, mientras que el menor valor es asignado al resultado negativo fuerte (16), pero la sumatoria de los resultados positivos es considerablemente mayor a la suma de los negativos; esto infiere, que el desempeño laboral en el hotel es efectivo porque los empleados al percibir la influencia y el interés de la empresa en su desarrollo personal y profesional estos mejoran sus niveles de colaboración, participación y desempeño laboral.

Los resultados de la dimensión eficacia muestra un resultado positivo débil (35%) y en menor cuantía un resultado negativo fuerte (14%) esto demuestra que los empleados cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes suficientes para desarrollar sus labores, pero la motivación y apoyo por parte de la empresa puede conllevar a mejorar estos aspectos; Los resultados mostrados por Zambonino (2018) muestran que en la dimensión Eficacia, los trabajadores llegan a utilizar los recursos proporcionados por la empresa, para la realización de sus labores, de forma responsable y prudente; igualmente Calderón (2020) en su investigación muestra resultados muy favorables con respecto a esta dimensión; esto conlleva a analizar que para medir adecuadamente la efectividad de un proyecto, el factor principal a considerar es el logro de los objetivos del proyecto. Esto se aplica a los planes estratégicos y operativos medidos por la eficacia.

Con respecto a la dimensión eficiencia a pesar de que el mayor resultado se muestra en el nivel negativo débil (38%) y el nivel negativo fuerte (14%) presenta el menor valor, la suma de los resultados positivos es mucho mayor a los resultados negativos, estos resultados establecen que los encuestados cuentan con las capacidades necesarias para realizar su labor en una menor cantidad de tiempo y utilizando la menor cantidad de recursos disponibles; Los resultados mostrados por Zambonino (2018) demuestra que a nivel de la dimensión Eficiencia los trabajadores establecen que la empresa si llega a determinar objetivos claros sobre su funcionamiento y propósito; así mismo Villalobos (2020) muestra que un alto nivel de trabajadores percibe la eficacia laboral de la empresa; Para aprovechar al

máximo cualquier proyecto, las personas deben minimizar la cantidad de recursos que utilizan. Hacer esto optimiza los resultados. Los expertos y las personas consumadas eligen naturalmente los atajos cuando realizan una tarea. Esto les obliga a ahorrar materiales, mano de obra y tecnología.

Los resultados de la dimensión continuidad de la relevancia (Calidad) muestra un resultado positivo fuerte y positivo débil del 30% y un resultado negativo fuerte del 8%, esto demuestra que la empresa si mantiene un apoyo hacia el trabajador con la finalidad de que perciba esa satisfacción necesaria para seguir laborando y apoyando en los objetivos de la institución; En la investigación de Calderón (2020) sobre la dimensión de Calidad muestran estupendos resultados, demostrando que existe una apercepción favorable sobre la responsabilidad y la satisfacción; por su parte Villalobos (2021) encuentra un alto nivel de percepción de la calidad brindada; La calidad del trabajo gira en torno a centrarse siempre en la perfección desde el primer paso hasta el último. Esto significa que los empleadores deben priorizar la capacitación adecuada de sus empleados y hacer que realicen tareas de acuerdo con los procedimientos. Además, los empleadores deben exigir que sus empleados tengan un conocimiento profundo de los procesos para que puedan alcanzar niveles de calidad laboral.

Los resultados de la dimensión viabilidad financiera muestra un mayor resultado en el nivel positivo débil (38%); mientras que el nivel positivo fuerte (6%) presenta el menor valor, esto estable que la empresa necesita preocuparse más por generar los recursos que necesita el empleado para ejercer su labor, además de contar con la liquidez para cubrir los gastos operativos propios de la empresa; Zambonino (2018) en su investigación sobre la dimensión financiero establece que los participantes está de acuerdo que la empresa les brinda los recursos y tiempos suficientes para desarrollar su labor; Villalobos (2021) establece que los encuestados encuentra un nivel de satisfacción bajo por parte de la empresa; Los colaboradores utilizan los recursos de su organización implementando los procedimientos que eligen en función de sus elecciones de economía laboral. Cuando se habla tanto de economía como de mano de obra, las personas establecen los procedimientos seguros para obtener mejores resultados óptimos para el grupo.

Sobre la correlación de variables, la investigación en su hipótesis general establece que Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022; Gonzales (2020) establece también en su investigación que existe relación significativamente estadística entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral; igualmente Santamaria (2020) proporciona una idea de cómo el clima organizacional de la empresa si inciden el desempeño laboral de los empleados; Para seguir siendo competitivos en un entorno en constante cambio, cualquier empresa u organización debe comprender que comprender el elemento humano es una prioridad máxima. Debido a los efectos de la globalización, cualquier empresa debe prestar mucha atención a sus enfoques de productividad e innovación. Sin embargo, deberían centrarse más en comprender las variables relacionadas con los elementos humanos. Los lugares de trabajo pueden tener climas organizacionales positivos o negativos que influyen fuertemente en el comportamiento y desempeño de los empleados. Esto se debe a que los entornos de trabajo son extremadamente importantes para muchas empresas, por lo que cambian constantemente para adaptarse mejor a sus necesidades. Esto también ayuda a las empresas a cumplir sus objetivos de alta rentabilidad con equipos de trabajo motivados.

Sobre la primera hipótesis específicas, la investigación determina que existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022; Montoya (2016) establece que la variable estructura tiene una relación significativa con el desempeño laboral; igualmente Aldaz (2020) también llega a identificar una buena relación entre la estructura y el desempeño laboral; Los entornos de trabajo se ven afectados por las condiciones físicas circundantes, algunas buenas, otras malas. Estos factores ambientales incluyen iluminación, temperatura, limpieza, seguridad, ventilación y estímulos auditivos y visuales. Estos elementos influyen directamente en el estado de ánimo y el rendimiento de un trabajador.

Sobre la segunda hipótesis específica, la investigación establece que existe relación entre las relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022; Gonzales (2020) establece en su trabajo que existe una excelente relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral;

igualmente Montoya (2016) la dimensión interpersonales y trabajo en equipo guardan relación significativa con el desempeño laboral; Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la sociedad. Todos los días, las personas entran en contacto diario con personas con diferentes ideas, objetivos, percepciones y formación. Por lo tanto, es crucial que las personas trabajen juntas en armonía para tener una alta calidad de vida. Las relaciones interpersonales son esenciales para la vida en sociedad. Se definen como relaciones personales, relaciones humanas o relaciones interpersonales. Cualquier interacción entre dos o más personas se considera una relación humana porque es parte fundamental para establecer cualquier tipo de relación. La socialización se produce a través del aprendizaje de las reacciones de los demás y de hacer cosas en el contexto de un rol social. Las personas también aprenden a través de las experiencias adquiridas en ese rol. Es necesario interactuar constantemente con las personas en el trabajo para crear relaciones saludables entre ellas.

Sobre la tercera hipótesis, el trabajo de investigación establece que existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022; Santamaria (2020) establece que si hay un grado de significancia entre el reconocimiento y el desempeño laboral; por otro lado Gonzales (2020) establece en su trabajo que la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral es menor; Las empresas crean sistemas de incentivos donde los empleados ganan recompensas por lograr ciertas metas. Por ejemplo, los empleados de ventas que logran su objetivo reciben entradas para un evento deportivo. O si se cumplen los objetivos anuales de la empresa, cada empleado ganaría bonificaciones. Las recompensas pueden ser un excelente motivador para que los empleados den su mejor esfuerzo. También pueden ser un gran incentivo para conseguir que la gente quiera trabajar para tu empresa. Sin embargo, asegúrese de no crear una cultura de privilegio con sus recompensas; deben usarse solo para trabajos y logros excepcionales.

Sobre la cuarta hipótesis específica la investigación establece que existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.; Montoya (2016) determina que la dimensión identidad tiene relación significativa con la variable desempeño laboral; Muchas organizaciones

creen que crear una identidad bien definida es importante para su éxito, es la base para la interacción diaria entre los empleados y el negocio. Sin esta interacción diaria, será difícil definir una cultura. Crear una visión, misión y valores en los que todos puedan estar de acuerdo también es imperativo para el éxito de una organización. Además, crear una imagen profesional también es extremadamente importante para el éxito de una organización. Esta imagen permite que los empleados se sientan orgullosos de su trabajo y los alienta a cumplir las metas organizacionales. Además, tener un compromiso profesional constante con la fuerza laboral permite a los empleados lograr los objetivos establecidos por el negocio. La comunicación efectiva entre la organización y sus colaboradores es necesaria para asegurar un desempeño efectivo. Los empleados que trabajan determinan el éxito de su propio trabajo y el de la empresa en su conjunto. Son responsables de esto porque su desempeño y efectividad dependen de ellos. En consecuencia, una buena comunicación con los colaboradores respalda la continuidad de la competitividad y el éxito de la empresa.

IV. CONCLUSIONES

Primera

El estudio concluye que existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Segunda

El estudio concluye que existe relación entre la Estructura y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Tercera

El estudio concluye que existe relación entre las relaciones y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Cuarta

El estudio concluye que existe relación entre la recompensa y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

Quinto

El estudio concluye que existe relación entre la identidad y el desempeño Laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022

VII. RECOMENDACIONES

Establecer una estructura organizativa que se ajuste a la dirección prevista de la empresa a través de líneas claras de mando, relaciones jerárquicas y requisitos educativos y ocupacionales específicos para cada área. Incorporar el gobierno interno a través de procedimientos técnicos, difundidos internamente y aplicados por los empleados de la empresa.

Crear un sistema de comunicación ideal que integre la participación tanto interna como externa. Esto debería crear una forma más efectiva de coordinar esfuerzos y realizar mejoras.

Recompensar a los empleados por sus contribuciones a los sistemas de compensación y beneficios de la empresa solo es posible a través del cambio cultural. Esto implica que los empleados colaboren en las decisiones operativas fomentando el trabajo en equipo.

Conformar un sistema de reconocimiento y compensación por mérito técnico y desempeño que garantice la estabilidad laboral a largo plazo. Adicionalmente, crear un sistema definitivo de reconocimiento y compensación a los trabajadores con base en su desempeño.

La creación de un plan de carrera institucional sirve como meta de largo plazo para mantener el estado idealizado de la empresa. Esto se logra mejor mediante la creación de múltiples versiones en diferentes etapas que se vinculen con cada proceso del negocio.

El enfoque principal de un programa de capacitación debe permitir mejorar las fortalezas de todos los empleados, independientemente de su puesto. Esto debe hacerse mediante la creación de programas que cubran una gama de valores y conceptos similares. Estos programas deben ser accesibles para todos los empleados, de modo que puedan brindar ayuda inmediata para cualquier demanda o necesidad.

REFERENCIAS

- Aldaz, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del Cantón Salitre. 2020 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50523/Aldaz_QADR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, C., & Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo De Procel (Tesis de Licenciatura, Universidad De Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47012/1/TESIS-1400-ALVARADO-PINDUISACA.pdf>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones.
- Arciniega, S., Del Rosario, M., & Calderón, M. L. B. (2006). Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico (No. 1). UNAM.
- Berberoglu, A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res* 18, 399 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Pearson educación.
- Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño en institutos superiores tecnológicos de Huancayo (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Del Centro Del Perú). Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bronkhorst, B. and Vermeeren, B. (2016), "Safety climate, worker health and organizational health performance: Testing a physical, psychosocial and combined pathway", *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 270-289. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-12-2015-0081>

- Burga, A., & Sanchez, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C en el año 2017-2018 2020 (Tesis de Licenciatura, Universidad De San Martín de Porres). Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7488/burga_vam-sanchez_cgb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burke, W. W. (2017). Organization change: Theory and practice. Sage publications.
- Bustamante, A. Y. C., Guerrero, B. A., Gutiérrez, C. A. E., Chalarca, C. G., Parra, D. R., Quiceno, D. E. G., ... & Guzmán, W. (2016). PYMES: Gestión y Clima organizacional. Corporación Universitaria Americana.
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
- Calderon, P. El empowerment y el desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio Del Interior Proyecto Especial Corah – Pucallpa (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria De La Selva) https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/2183/TS_PSCE_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. *Reporte C&D–Capacitación y desarrollo*, 13, 5-7.
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88.
- Carbajal, M. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en la institución educativa parroquial Santa Rita del Distrito de Cotabambas – Apurímac (Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa). Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9506/EDMcacamc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Catacora Mayta, H. P. (2017). Impacto económico de la turbulencia laboral en los hoteles de Puno, Perú. *Revista Perspectivas*, (40), 65-94.

- Catacora Mayta, H. P. (2018). Influencia del clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) en la sostenibilidad empresarial de la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT)-Puno 2017.
- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Mc graw hill.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. Editorial McGraw-Hill
- De Lunar, V. G. (2009). Desempeño laboral del Licenciado en turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. Gestión turística, (11), 2.
- Díaz Tello, Y. S. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María–2019.
- Encinas, L. G., & Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, (56), 1-35.
- Espinoza, C. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato.(Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica De Ambato). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27114>
- Esteban, I. G., & Fernández, E. A. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Esic Editorial.
- Fandos Garrido, M. Gimenez, V., Gonzalez, A, Jimenez, J., Jurado, P. , Navio, A. & Tejada, J. (2007). Formación de formadores. Tomo 1. escenario aula (Vol. 1). Ediciones Paraninfo, SA.

- Fernandez, L. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016, Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo: Chiclayo-Perú.
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia.
- Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. (Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma).
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), 38.
- Gonzalez, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas (Tesis de Maestría, Universidad Técnica De Ambato): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Guisado, B. P., & Vidal, C. G. G. (2014). Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. Caso hotel de la Cadena Islazul en el Oriente cubano. Revista Caribeña de las Ciencias Sociales. Número de octubre de.
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194.
- Hernández Sampieri Roberto - Fernández Collado Carlos - Baptista Lucio María Del Pilar. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.

- Hidayati, T., Ilmi, Z., Kasuma, J. (2022). How authentic leadership promotes job performance? The mediating role of organizational climate. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, Vol. 17, No. 5, pp. 1431-1440. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170507>
- Huamán, L. (2018). El clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional De Huancavelica, 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Obtenido de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5671/PGP_DS00053H83.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Idrogo, R. (2018). Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Provincia de Lambayeque – 2017 (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo) . Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2020/1/TL_IdrogoBendezuRosmery.pdf
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
- Jaramillo, C. M. P., & Jesús, M. (1992). Los indicadores de gestión. España.
- Jesús, B. M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial Uned.
- Kandola, R., Curcuruto, M., Griffin, M., Morgan, J.I. (2019). The Influence of Organisational Safety Climate on Group Safety Outcomes: The Mediation Role of Supervisor Safety Communication and Monitoring. In: Arezes, P. (eds) *Advances in Safety Management and Human Factors*. AHFE 2018. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 791. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-94589-7_4
- Lee, M.C.C. and Idris, M.A. (2017), "Psychosocial safety climate versus team climate: The distinctiveness between the two organizational climate constructs", *Personnel Review*, Vol. 46 No. 5, pp. 988-1003. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2016-0003>
- Lone, JA, Garnås, A, Myklebust, T, Bjørklund, R, Hoff, T, Bjørkli, C. (2017) Organizational climate and investigation performance in the Norwegian

police: A qualitative study. *J Investig Psych Offender Profil.* 2017; 14: 227–245. <https://doi.org/10.1002/jip.1474>

López, B. (2017). *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle). Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1437/TM%20AD-Gp%203164%20L1%20-%20Lopez%20Cajo%20Bruno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lucana, Z. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad De Gestión Educativa Parinacochas en el año 2018* (tesis de Maestría, Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"). Obtenido de <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3262/Clima%20organizacional%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20UGEL%20Parinacochas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luqman M, Rehman J, Islam Z, Khan S. Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports.* 2020;24(2):72-6. <https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0204>

Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño.* Idrc.

Maja Rožman & Tjaša Štrukelj (2021) Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 775-806, DOI: 10.1080/1331677X.2020.1804967

Mangkang, P. and Chutima, P. (2022) "The Impact of Organisational Climate on Employee Engagement and Performances in a Multinational Oil and Gas Exploration and Production Company in Thailand", *Eng. J.*, vol. 26, no. 8, pp. 53-66. <https://engj.org/index.php/ej/article/view/4455&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
- Marchant, L. (2002). Estudio descriptivo de la influencia del clima organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V región (Doctoral dissertation, Tesis de magíster U. de Valparaíso, Chile).
- Marchant, L. (2006). Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional. Juan Carlos Martínez Coll.
- Marín García, J. A. (2015). Definición de liderazgo.
- Mayorga, P. (2022). La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35277>
- Mendoza, J. (2018). Obtenido de Riesgos ergonómicos y desempeño laboral del profesional de enfermería en los centros maternos infantiles de la DIRIS Lima Norte, 2017. [Tesis de Maestría] Lima. Universidad Cesar Vallejo. : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20994/Mendoza_VDCJB.pdf?sequence=1
- Meza, M. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A. (Tesis de Maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Montoya Meza, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.
- Mujica de González, M., & Pérez de Maldonado, I. (2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 393-411.
- Nuti, S., Vainieri, M., Giacomelli, G., Bellè, N. (2019). Exploring the Relationships Among Safety Climate, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Healthcare Performance. In: Bagnara, S., Tartaglia, R., Albolino, S.,

- Alexander, T., Fujita, Y. (eds) Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association (IEA 2018). IEA 2018. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 821. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-96080-7_56
- Obeng, A. F., Zhu, Y., Azinga, S. A., & Quansah, P. E. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Orlando, R., Derek, A., Aleksandra, O., Dorian, C. (2019) Improving organizational newcomers' creative job performance through creative process engagement: The moderating role of a synergy diversity climate. *Personnel Psychology*. 2019; 72: 421– 444. <https://doi.org/10.1111/peps.12316>
- Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba Tesis de Doctorado. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL–SPC: Manual. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1).
- Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (2013). Desarrollo y validación de la escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 131-139.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., ... & Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of organizational behavior*, 26(4), 379-408.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico. (1° Ed). Mexico: EAE.
- Pineda, H. I. A., & Valencia, J. B. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y ciencia*, 19(51), 41-49.

- Platania S, Morando M, Santisi G. Organisational Climate, Diversity Climate and Job Dissatisfaction: A Multi-Group Analysis of High and Low Cynicism. *Sustainability*. 2022; 14(8):4458. <https://doi.org/10.3390/su14084458>
- Pradoto, Herlam, Haryono, Siswoyo, and Wahyuningsih, Sri Handari. (2022) The Role of Work Stress, Organizational Climate, and Improving Employee Performance in the Implementation of Work from Home. *Work* 71 (2022) 345–355. <https://content.iospress.com/articles/work/wor210678>
- Reetu, & Yadav, Dr. A. (2019). Organizational Climate and Effectiveness Relationship in IT Sector: Mediating Effect of Organizational Commitment. In *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering* (Vol. 8, Issue 11, pp. 3640–3646). Blue Eyes Intelligence Engineering and Sciences Engineering and Sciences Publication - BEIESP. <https://doi.org/10.35940/ijitee.k1718.0981119>
- Rodríguez Salvá, Reetu, & Yadav, Dr. A. (2019). Organizational Climate and Effectiveness Relationship in IT Sector: Mediating Effect of Organizational Commitment. In *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering* (Vol. 8, Issue 11, pp. 3640–3646). Blue Eyes Intelligence Engineering and Sciences Engineering and Sciences Publication - BEIESP. <https://doi.org/10.35940/ijitee.k1718.0981119>
- A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M. H., & Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 48(2), 177-196.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18.
- Sánchez, N., García, M. E. B., & Rodríguez, M. C. F. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 5(15), 11.
- Sangama, M. (2019). Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y

alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38327/Sangama_GM.pdf?sequence=

Santamaria, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología, 1, 1-3.

Sofyan, Y., De Clercq, D. and Shang, Y. (2023), Detrimental effects of work overload on knowledge hiding in competitive organisational climates. Asia Pac J Hum Resour. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12317>

Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. (Tesis de Maestría) Lima-Perú Universidad César Vallejo.

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.

Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. (Tesis de Maestría). Trujillo-Perú Universidad Nacional de Trujillo.

Vargas, L. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado, Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Vázquez, M. S. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología, 45(4), 443-451.

Velasco, M. L. Y. P., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Licenciatura en.

- Villalobos, D. (2021) El onboarding y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Alma Perú, Chiclayo, 2021 (Tesis de Licenciatura, Universidad señor de Sipan) <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8580/Villalobos%20Huamán%20David%20Andrés.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vishal Choudhary and Nusrat Khan (2021) The role of leadership in organisational climate, job satisfaction and turnover intention among middle level employees in Indian telecom industry. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development* 17:2-3, 370-391
- Vuong, B.N., Tushar, H. and Hossain, S.F.A. (2022), "The effect of social support on job performance through organizational commitment and innovative work behavior: does innovative climate matter?", *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/APJBA-06-2021-0256>
- Woznyj, H.M., Heggstad, E.D., Kennerly, S. and Yap, T.L. (2019), Climate and organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment. *J Occup Organ Psychol*, 92: 122-143. <https://doi.org/10.1111/joop.12235>
- Zambonino, P. (2018). Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral en empleados del sector textil. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica De Ambato). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27150/1/17%20GTH.pdf>
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Tesis de Maestría. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Burke (2017), define al clima organizacional como al conjunto de prioridades psicológicas las cuales se presentan en un determinado espacio, esto está determinado por diversos factores y no sólo refiere al sistema de gestión, sino que en él participan los valores, normas y sistemas de gestión. Por otro lado, a través de ello se	Para medir la variable 1 se utilizaron 4 dimensiones y 14 indicadores <i>Estructura</i> <i>Relaciones</i> <i>Identidad</i> <i>Recompensa</i>	Estructura	1.- Funcionamiento	Ordinal
				2.- Condiciones de trabajo	
				3.- Estímulo al desarrollo organizacional	
				4.- Nivel de jerarquía	
			Relaciones	5.- Respeto	
				6.- Colaboración	
				7.- Buen trato	
				8.- Liderazgo	
			Recompensa	9.- Incentivos	
				10.- Sanción, castigo	
				11.- Promoción	
				12.- Reconocimiento	
			Identidad	13.- Grado de identificación	
				14.- Nivel de lealtad	

mide el desempeño
laboral y depende de
ello para poder
retener a los
colaboradores a
causa de un buen
clima organizacional

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2017), menciona que el desempeño puede variar dependiendo de la persona y de los distintos factores que la organización pueda presentar, ya sean desde un valor de recompensa hasta un comportamiento o desenvolvimiento individual el cual repercute en el equipo de trabajo, estos pueden ser por falta de motivación, capacitación o recursos brindados por la misma organización, de ello dependerá el esfuerzo, las habilidades y capacidades de un	Para medir la variable 2 se utilizaron 4 dimensiones y 11 indicadores	Eficacia	Cumplimiento de metas	Ordinal
				Calidad producto/servicio	
				Número de reclamos	
			Eficiencia	Puntualidad en la prestación de servicios	
	Producto empleado		Costos generales en relación con los costos totales de servicio		
			Continuidad con la relevancia (Calidad)	Cambios adecuados a las necesidades	
				Apoyo al desarrollo profesional	

personal para el desempeño de su trabajo.

Rapidez en la solución de problemas

Viabilidad económica

Optimización de recursos
Disponibilidad de capital

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022

Cuestionario Sobre Clima organizacional

Estimado colaborador (a):

Solicito a Ud. se sirva responder el siguiente cuestionario, marcando con una “X” en cada enunciado. Este cuestionario es anónimo. Agradecemos su valiosa colaboración.

		Valoración				
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
Indicadores	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Estructura						
Funcionamiento	1.- Conozco claramente la estructura organizativa de la empresa					
	2.- Conozco claramente cuáles son las políticas del establecimiento					
	3.- El exceso de procedimientos o reglas dificultan o retrasan la jornada laboral					
	4.- Conozco claramente cuáles son mis funciones y las cumpla oportunamente					
Condiciones de trabajo	5.- Existe organización y planificación de actividades para el desarrollo dentro del trabajo					
	6.- La gerencia otorga todas las facilidades para el desarrollo del trabajo					
Estímulo al desarrollo organizacional	7.- Los procedimientos en el área ayudan a la realización de sus trabajos					
	8.- La gerencia se preocupa por el bienestar de la organización					
	9.- La gerencia promueve una correcta comunicación para la realización de actividades					
Nivel de jerarquía	10.- En la organización se tiene claro quién es quien lidera el grupo					
	11.- Se sabe a quién reportar cuando algo sucede dentro de la organización					

Dimensión 2: Relaciones						
Respeto	12.- Las personas que trabajan en la organización se respetan entre sí					
	13.- Existe un ambiente bueno de trabajo entre los equipos de la organización					
Colaboración	14.- Dentro del equipo de trabajo existe la colaboración entre sus compañeros					
	15.- Cuando se dificulta algún trabajo siente usted que puede recibir el apoyo de sus supervisores					
Buen trato	16.- En la organización se recibe un trato justo por parte de gerencia					
	17.- Cuenta con el apoyo de gerencia cuando usted lo necesita					
Liderazgo	18.- Existe buena relación con gerencia					
	19.- Su jefe pide su opinión o escucha sus aportes para la toma de decisiones					
	20.- Existe un liderazgo participativo en la organización					
	21.- La gerencia promueve el trabajo en equipo					
Dimensión 3: Recompensa						
Incentivos	22.- Las recompensas o estímulos son mayores a las llamadas de atención dentro de la organización					
	23.- Aquí el personal es recompensado de acuerdo a su desempeño laboral					
Sanción, castigo	24.- Se aplican sanciones cuando se comete algún error en la organización					
	25.- Si se comete algún error, este es corregido mediante enseñanzas al personal					
	26.- Existen las críticas por parte de gerencia cuando se comete algún error					
Promoción	27.- Dentro de la organización hay oportunidades para el crecimiento profesional					
	28.- Existen promociones justas dentro de la organización					
Reconocimiento	29.- Existen planes de reconocimiento por gerencia cuando las tareas y/o trabajos son bien desempeñados					
	30.- Las horas extras, feriados, son compensados de alguna manera y reconocidos por la gerencia					
Dimensión 4: Identidad						

Grado de identificación	31.- Se siente parte importante de la organización para la cual labora					
	32.- Considera importante su aporte para la empresa					
	33.- Se siente orgulloso de formar parte de la empresa					
Nivel de lealtad	34.- Usted presenta propuestas para mejorar el trabajo en su equipo					
	35.- Siente que su compromiso y lealtad a la empresa es bien retribuida o considerada por gerencia					

Cuestionario sobre Desempeño laboral

Estimado colaborador (a):

Solicito a Ud. se sirva responder el siguiente cuestionario, marcando con una "X" en cada enunciado. Este cuestionario es anónimo. Agradecemos su valiosa colaboración

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficacia						
Cumplimiento de metas	Se cumplen con las tareas asignadas en el tiempo establecido o dentro de la jornada laboral					
	La cantidad de trabajadores permite una atención y desarrollo de actividades rápida					
Calidad de Servicio /productos	La cantidad de trabajadores permite ofrecer un servicio óptimo para el consumidor					
	Percibe usted la Satisfacción del cliente luego de haber tomado su servicio					
Número de reclamos	Soy proactivo y busco formas de solución de problemas o de acortar los tiempos de espera para nuestros clientes					
Dimensión 2: Eficiencia						
Puntualidad en la prestación de servicios	Me organizo con mi equipo de trabajo para no dejar tareas pendientes o duplicar las tareas asignadas					
Producto empleado	La empresa me brinda las herramientas necesarias para poder desarrollar a tiempo mis actividades					
	Los recursos de la empresa se encuentran en correcto estado para el cumplimiento de mis tareas					
Costos generales en relación con los costos del servicio	La empresa aplica una programación de trabajos preventivos para la correcta operación de sus recursos					
Dimensión 3 : Continuidad con la relevancia (calidad)						
	Me encuentro capacitado y preparado para cumplir y brindar un servicio de calidad a mis huéspedes					

Cambios adecuados a las necesidades	La empresa cuenta con certificaciones las cuales garanticen la calidad de nuestros productos y servicios					
Apoyo al desarrollo profesional	La empresa cuenta con algún plan de preparación y/o capacitación continua que ayude al mejoramiento de mi desempeño					
	Existen oportunidades para poder hacer línea de carrera en la empresa donde usted labora					
Rapidez en la solución de problemas	Atiendo oportunamente las situaciones de conflicto, quejas y reclamos de mis clientes					
Dimensión 4	Viabilidad Financiera					
Optimización de recursos	Aplica usted alguna estrategia o medida innovadora la cual permita el ahorro de recursos para el bien de la empresa					
	Uso los equipos de trabajo o herramientas que la empresa proporciona con cuidado a fin de alargar el tiempo de vida del equipo.					
Disponibilidad de capital	La empresa cuenta con un plan anual presupuestario para los gastos de operación del hotel					
	Se cuenta con un presupuesto mensual a fin de garantizar la mercadería requerida para el desarrollo de las actividades de mi área					
	Presento alguna limitante para el desarrollo de mis actividades					

Anexo 03: Carta de presentación para el juicio de expertos

Señor: Mg. Carlos Guerra Bendezú

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la maestría en Administración de Negocios – MBA, Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Palomino Carbonel, María Alejandra

D.N.I: 72417609

Anexo 04: I Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable clima organizacional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Guerra Bendezú Carlos** DNI: **09726163**

Especialidad del validador: **Metodológico** ORCID: **0000-0002-8928-1237**

04 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Mg. Carlos Aníbal Guerra Bendezú
REGUC 016810

Firma del Experto Informante.

I CERTIFICADO DE VALIDÉZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. *Guerra Bendezú Carlos* DNI: *09726163*

Especialidad del validador:...*Metodológico* ORCID: *0000-0002-8928-1237*

04 de diciembre del 2022



Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú
REGUC 016516

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

II CERTIFICADO DE VALIDÉZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

—

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador.Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

DNI:09378805

Especialidad del validador:ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS.....

.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o
dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son
suficientes para medir la dimensión

26 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

II CERTIFICADO DE VALIDÉZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

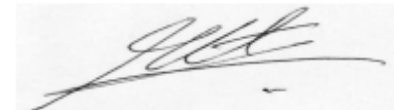
DNI: 09378805

Especialidad del validador: ...ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

III CERTIFICADO DE VALIDÉZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Sylvia Judith Malpartida Olivera **DNI: 09334963**

Especialidad del validador: Docente con Maestra en Turismo y Hotelería con mención en Administración Turística y Hotelera – **Metodológico** **ORCID: 0000-0003-4296-9330**

03 de enero del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 05:

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada “**Clima Organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022**”, es desarrollada por Maria Alejandra Palomino Carbonel, investigadora del programa académico de maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar **la relación existente entre el clima Organizacional y el desempeño laboral** en el personal de un negocio hotelero familiar, Miraflores, 2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 55 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 30 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico **mpalominoca1591@ucvvirtual.edu.pe**. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 11 de enero del 2023



Maria Alejandra Palomino Carbonel

DNI: 72417609

Anexo 06: RESOLUCIÓN JEFATURAL:



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 6317-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J

Lima, 31 de diciembre de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Clima organizacional y desempeño laboral en un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022**; presentado por el (la) Br. **María Alejandra Palomino Carbonel** con código de estudiante N° 7002699487 del programa de **Maestría en Administración de Negocios - MBA** – grupo A3, y;

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** **Guerra Bendezu Carlos Andres**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

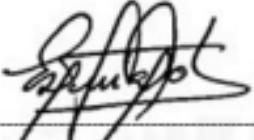
Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Clima organizacional y desempeño laboral en un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022**, presentado por el (la) Br. **María Alejandra Palomino Carbonel** con código de estudiante N° 7002699487.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** **Guerra Bendezu Carlos Andres** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022", cuyo autor es PALOMINO CARBONEL MARIA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 25 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 26- 01-2023 22:42:07

Código documento Trilce: TRI - 0528192