



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
GRAN PALMA-TRES ESTRELLAS, PIURA -2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

**ATOCHÉ TRELLES, KAREN GUISELLA**

**ASESOR:**

**MG. HURTADO CASTAÑEDA, JAMY MARÍA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE  
ESPARCIMIENTO**

**PIURA – PERÚ**

**2014**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....

MG. ÍTALO LAMA ROSALES

**PRESIDENTE**

.....

MG. JAMY HURTADO CASTAÑEDA

**SECRETARIA**

.....

DRA. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios por la vida y su infinita misericordia;  
A los seres que más amo en este mundo,  
Mis Padres, Juan y Carmen  
Por ser mi fuente de inspiración y  
Motivación en la vida;

A mis Hermanas Brenda,  
Luisa y Jessica por brindarme  
Su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primero me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres porque durante toda mi carrera profesional han aportado a mi formación, agradecerles por sus consejos, sus enseñanzas y más que todo por su amistad y confianza depositada en mí.

De igual manera agradecerles a mis profesores de Tesis, Mg. José Ítalo Lama Rosales y a mi asesora, Mg. Jany Hurtado Castañeda por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarme como persona e investigadora.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Karen Atoche Trelles con DNI 47452581, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, Diciembre del 2014

.....

**Karen Guisella Atoche Trelles**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesos titulada “Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Hotel Gran Palma- Tres estrellas- Piura 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página Del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
1.1. Pregunta General. ....	29
1.2. Hipótesis:.....	29
1.3. Objetivos .....	30
1.3.1. General .....	30
1.3.2. Específicos: .....	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	31
2.1. Variables.....	31
2.2. Operacionalizacion De Variables .....	31
2.3. Metodología: .....	33
2.4. Tipo de Estudio.....	33
2.5. Diseño de Investigación:.....	33
2.6. Población y Muestra.....	34
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: .....	35
2.8. Métodos de Análisis de Datos .....	37
<b>III. RESULTADOS:</b> .....	38
<b>IV- DISCUSIÓN</b> .....	48
<b>V- CONCLUSIONES:</b> .....	52
<b>VI- SUGERENCIAS:</b> .....	53
<b>ANEXOS</b> .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clima Organizacional por Dimensiones .....	38
Tabla 2: Clima Organizacional .....	39
Tabla 3: Desempeño Laboral por Dimensiones .....	40
Tabla 4: Desempeño Laboral .....	41
Tabla 5: Correlaciones .....	42
Tabla 6: Correlaciones .....	45
Tabla 7: Pruebas de Chi-cuadrado .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Infraestructura del Hotel .....	82
Figura 2: Personal Encuestado de las diferentes áreas del Hotel .....	83
Figura 3: Atención al Huésped en el Desayuno Buffet .....	85
Figura 4: Personal de Cocina preparando aperitivo para Evento .....	85
Figura 5: Área de Recepción .....	86
Figura 6: El Personal de Housekeeping desempeñando su labor .....	86



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación respondió a la necesidad de conocer el nivel de influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Hotel Gran Palma- Tres estrellas- Piura, ante las exigencias de los clientes por un servicio hotelero de calidad. En tal sentido, tuvo como objetivo conocer la Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Hotel Gran Palma- Piura 2014. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de estudio explicativo, con método de encuesta y diseño transversal-correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 19 colaboradores y 1 gerente. Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la encuesta, con los instrumentos Cuestionario a colaboradores sobre Clima Organizacional y Cuestionario de Desempeño Laboral. Para el procesamiento de los datos se diseñó una base de datos Excel y se aplicó el SPSS, para el análisis de los resultados se empleó estadísticos descriptivos básicos. Entre los resultados encontrados, se establece que la mayoría de colaboradores tiene la percepción que el clima organizacional de la Empresa Hotelera "Gran Palma"-Piura es algo satisfactorio, en función a sus recursos humanos, comunicación, motivación y toma de decisiones; por su parte el gerente califica de bueno y regular el desempeño Laboral de sus empleados; entre ambas variables se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,655 correlación positiva moderada, que demuestra que la variable Desempeño Laboral está siendo afectada por la variable Clima Organizacional.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, recursos humanos, Desempeño Laboral

## ABSTRACT

The present research responded to the need to know the level of influence of organizational climate on Work Performance of Collaborating Hotel Gran Palma- Three stars- Piura, to the demands of customers for a hotel service quality. In this regard, I aimed to know the Influence of Organizational Climate on Job Performance of Employees of Hotel Gran Palma- Piura 2014. Para its development has used the kind of explanatory study with survey method and cross-correlational design. The study population consisted of 19 employees and one manager. The statistical data were collected through the survey questionnaire with collaborators on Organizational Climate and Work Performance Questionnaire instruments. For data processing was designed a Excel database and SPSS was used for the analysis of the results was used basic descriptive statistics. Among the results, it is established that most employees have the perception that organizational climate of the Hotel Company "Gran Palma" - Piura is something satisfying, according to its human resources, communication, motivation and decision making; meanwhile the manager described as good and regulate Labor employee performance; between the two variables a correlation coefficient of 0.655 moderate positive correlation, demonstrating that the variable Work Performance is affected by the organizational environment variable is obtained.

**Keywords:** Organizational Climate, human resources, Job Performance.