



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional en el área de bar del hotel de Cuatro
Estrellas ubicado en Pisco – Paracas 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
BUW J`Yf Yb AXa]b]gtfUWVOb Yb Ti f]ga c m<ctY Yf]U

AUTORA:

Malasquez Ramos, Maria del Pilar (orcid.org/0000-0002-7584-4895)

ASESOR:

Mg. Huamani Paliza, Frank David (orcid.org/0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Patrimonio y Recursos Turísticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo realizado es dedicado a cada integrante de mi familia, ya que ellos han sido, son y seguirán siendo el ejemplo de mi vida y el espejo en el que me puedo reflejar, a mis padres por ser los pilares en todo el transcurso de mi formación profesional y que gracias a ellos cumpliré una de mis mayores metas en mi vida.

Agradecimiento

Siempre daré las gracias al Padre Celestial, ya que solo él me está permitiendo hacer realidad mis metas sin él yo no podría estar escribiendo estas líneas; más que un agradecimiento no existe palabras para identificar el sacrificio de mis padres.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y Operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31

V. DISCUSIÓN	113
VI.CONCLUSIONES	118
VII.RECOMENDACIONES	121
REFERENCIAS	125
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach	38
Tabla 2. Cuadro del ítem 1	40
Tabla 3. Cuadro del ítem 2	41
Tabla 4. Cuadro del ítem 3	42
Tabla 5. Cuadro del ítem 4	43
Tabla 6. Cuadro del ítem 5	44
Tabla 7. Cuadro del ítem 6	45
Tabla 8. Cuadro del ítem 7	46
Tabla 9. Cuadro del ítem 8	47
Tabla 10. Cuadro del ítem 9	48
Tabla 11. Cuadro del ítem 10	49
Tabla 12. Cuadro del ítem 11	53
Tabla 13. Cuadro del ítem 12	55
Tabla 14. Cuadro del ítem 13	57
Tabla 15. Cuadro del ítem 14	59
Tabla 16. Cuadro del ítem 15	61
Tabla 17. Cuadro del ítem 16	63
Tabla 18. Cuadro del ítem 17	65
Tabla 19. Cuadro del ítem 18	67
Tabla 20. Cuadro del ítem 19	69

Tabla 21. Cuadro del ítem 20	71
Tabla 22. Cuadro del ítem 21	73
Tabla 23. Cuadro del ítem 22	75
Tabla 24. Cuadro del ítem 23	77
Tabla 25. Cuadro del ítem 24	79
Tabla 26. Cuadro del ítem 25	81
Tabla 27. Cuadro del ítem 26	83
Tabla 28. Cuadro del ítem 27	85
Tabla 29. Cuadro del ítem 28	87
Tabla 30. Cuadro del ítem 29	89
Tabla 31. Cuadro del ítem 30	91
Tabla 32. Cuadro del ítem 31	93
Tabla 33. Cuadro del ítem 32	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de estructura de clima organizacional	32
Figura 2 Gráfico de componentes y resultados del clima organizacional	33
Figura 3. Gráfico del ítem 1	40
Figura 4. Gráfico del ítem 2	41
Figura 5. Gráfico del ítem 3	40
Figura 6. Gráfico del ítem 4	42
Figura 7. Gráfico del ítem 5	44
Figura 8. Gráfico del ítem 6	46
Figura 9. Gráfico del ítem 7	48
Figura 10. Gráfico del ítem 8	50
Figura 11. Gráfico del ítem 9	52
Figura 12. Gráfico del ítem 10	54
Figura 13. Gráfico del ítem 11	56
Figura 14. Gráfico del ítem 12	58
Figura 15. Gráfico del ítem 13	60
Figura 16. Gráfico del ítem 14	62
Figura 17. Gráfico del ítem 15	64
Figura 18. Gráfico del ítem 16	66
Figura 19. Gráfico del ítem 17	68
Figura 20. Gráfico del ítem 18	70

Figura 21. Gráfico del ítem 19	72
Figura 22. Gráfico del ítem 20	74
Figura 23. Gráfico del ítem 21	76
Figura 24. Gráfico del ítem 22	78
Figura 25. Gráfico del ítem 23	80
Figura 26. Gráfico del ítem 24	82
Figura 27. Gráfico del ítem 25	84
Figura 28. Gráfico del ítem 26	86
Figura 29. Gráfico del ítem 27	88
Figura 30. Gráfico del ítem 28	90
Figura 31. Gráfico del ítem 29	92
Figura 32. Gráfico del ítem 30	94
Figura 33. Gráfico del ítem 31	96

RESUMEN

Para abordar el tema de investigación, se llevó a cabo una secuencia de ideas aportadas por diferentes personas en el área de trabajo, tiene como fin determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020, este tema no solo se vive en el campo administrativo, sino que en varias áreas de trabajo, el enfoque que brinda este trabajo es cuantitativo; tipo no experimental con un diseño descriptivo; el instrumento utilizado fue el cuestionario; que se realizó a un gran parte de los colaboradores del área estudiada y con quienes quisieron formar parte del tema mencionado la muestra está conformada por un grupo de 20 personas, el clima organizacional se sintetiza como el espacio que ocupa a un cierto número de personas con un propósito común, direccionamiento y tanto el departamento de recursos humanos como la empresa; Por ello se recomienda desarrollar de la mano con los colaboradores de cada área capacitaciones y reuniones laborales donde permita la comunicación con los diferentes colaboradores del hotel de cuatro estrellas.

Palabras clave: Clima organizacional, dimensiones factores, cultura organizacional, satisfacción en el trabajo, hotel.

ABSTRACT

To address the research topic, a sequence of ideas contributed by different people in the work area was carried out, its purpose is to determine the level of organizational climate of the workers in the bar area of a four-star hotel in Pisco - Paracas 2020, this issue is not only experienced in the administrative field, but in several areas of work, the approach provided by this work is quantitative; non-experimental type with a descriptive design; the instrument used was the questionnaire; that was carried out to a large part of the collaborators of the studied area and with those who wanted to be part of the aforementioned topic, the sample is made up of a group of 20 people, the organizational climate is synthesized as the space that occupies a certain number of people with a common purpose, direction and both the human resources department and the company; For this reason, it is recommended to develop hand in hand with the collaborators of each area training and work meetings where it allows communication with the different collaborators of the four-star hotel.

Keywords: Organizational climate, factor dimensions, organizational culture, Job satisfaction, Hotel.

I. INTRODUCCIÓN

La afinidad que se tuvo por desarrollar el clima organizacional de un hotel de cuatro estrellas porque hoy en día se vive una realidad complicada en toda empresa ; este tema es delicado ya que los involucrados son los colaboradores de las diferentes rubros empresariales para poder realizar el estudio de este tema tenemos que tener el consentimiento de cada uno de los integrantes de la muestra para que sus opiniones sean parte de nuestros datos para hacer factible el resultado que obtengamos a través de las decisiones de los colaboradores, existen empresas que no le toman importancia a este factor fundamental para toda empresa ya que si no se realiza un estudio de clima organizacional, mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos; y a través del descuido que se tiene por este factor principal no les va a permite tener un personal fijo y seguro en su interior ;su importancia no es solo se está dando en el presente si no también se viene estudiando y presentando proyectos desde más de 50 años; hoy en día repercute tanto a nivel internacional como nacional; dejó de ser un elemento sin importancia para convertirse en un factor determinante e importante en el proceso que puede desarrollarse en diferentes empresas.

De acuerdo al estudio *Preparing for take-off*, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% entre el 2013 y el presente año. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. (blogger talento y efectividad); el clima organizacional es un aspecto intangible y uno de los problemas principales en la mayoría de las empresas a nivel mundial, al tener olvidado este aspecto se puede desencadenarse diversos problemas ya que esto repercute en los colaboradores de microempresas o de macroempresas.

Los factores por el que se podría estar dado un mal clima organizacional en diferentes instituciones a nivel mundial son las siguientes:

- Una mala selección de colaboradores
- La afinidad que poseen ciertos colaboradores no siempre es con el mismo fin.
- Esperar mucho y ofrece poco salario

- Oportunidad de línea de carrera

La accesibilidad de donde vive el personal a la ubicación donde se encuentra el trabajo. El ambiente laboral, compañeros de trabajo, herramientas para realizar con facilidades las funciones de cada colaborador.

El clima organizacional está conformado por factores negativos y positivos, que se hallan en un ambiente laboral que es relativamente observadas por quienes laboran en la empresa en muchos casos también es percibido por los clientes, estos factores negativos y positivos son vistos en las conductas de los colaboradores. El clima organizacional; está conformado por características que se brindan en un ambiente laboral; así también podríamos indicar que es la observación de cada empleado con respecto a la organización en que laboran.

En el entorno empresarial muchas instituciones se preocupan por hacer del clima organizacional un índice sostenible, ya que es importante para los colaboradores que se involucran con la empresa; para que así ellos se sientan identificados con la organización a la que decidieron pertenecer; los colaboradores son aquellos que van a tener trato directo con la calidad del servicio que va a percibir el cliente.

La calidad es indicador percibido por los clientes, la calidad de un bien o de un servicio; es el resultado de un conjunto de procesos orientado desde el momento que se atiende a un cliente brindando un producto o servicio, los requisitos que se espera de un servicio o de un producto de calidad es la expectativa que el consumidor tiene y que se espera adquirirlos requisitos esperados serian un precio aceptable de conformidad evaluados por el mercado, la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, y la infraestructura en el caso de servicios turísticos. (OMT).

Hoy en día la globalización hace que las industrias sean cada vez más competitivas y que a su vez existan personas en el mundo a ser beneficiadas con valores inculcados por las empresas a las representan. Por tal motivo es que las

empresas hacen un esfuerzo para brindar mejores servicios para los clientes que los eligen.

La calidad percibida es una herramienta clave para lograr la diferente atención con los clientes; es la calidad que va a observar para saber si está en el lugar adecuado, si ha adquirido el producto indicado, si le brindaron la atención que esperaba; y si este cumple sus expectativas.

Muchos de los términos que se utilizan para describir si un servicio consta de calidades excelencia, calidad total, satisfacción son estos los sinónimos que se ha convertido en un vocabulario frecuente de los clientes; hoy en día la competitividad es más fuerte; conocer que tan satisfecho se siente el cliente con el servicio o el producto que ha escogido daría como resultado; comentarios positivos sobre el producto o del servicio que escogió.

El servicio, o la atención al cliente, hoy en día es la fuente de respuesta para medir las necesidades de los clientes; es por ellos que se requiere en emprender nuevas estrategias para satisfacer gustos y preferencias de los clientes.

El establecimiento categorizado como hotel de cuatro estrellas; fue inaugurado en el 2014; desde aquel entonces existe más competencia, ha ido obteniendo prestigio y confianza de los clientes que escogen el destino de Paracas para disfrutar del clima; en temporadas de verano el hotel brinda servicios a precios cómodos accesibles a su mercado, este hotel va dirigido a clientes de nivel socio económico b-c que viven en Lima y la provincia de Ica.

Por temporadas de verano el hotel busca personal disponible para laborar entre los meses de diciembre - abril, en muchos casos las personas que ingresan a laborar en el hotel no siempre son aquellas que han estudiado alguna carrera a fin con las funciones que va a realizar, a veces son personas empíricas, que tienen la necesidad de laborar, o que por recomendaciones han sido ubicadas en puestos de encargados.

Sin embargo, en el área de bar los colaboradores que laboran no todos conocen el diagrama de flujo de atención al cliente, no hay un encargado que sepa cual serían los pasos para brindar un servicio de calidad.

Debido a que no existe un encargado del área de bar se vienen presentando diferentes aspectos negativos que han sido detectado por los mismos colaboradores; en el marco del estudio desarrollado por inter de la misma administración, se realizó una encuesta para evaluar cuáles serían los aspectos que se podría mejorar en el área de bar, las respuestas de los colaboradores fueron los siguientes:

- Cambio repentino de jefes de salón de bar.
- Dejar sin jefes o de encargado por más de tres meses.
- Contratos que se realizan firmando un cargo, pero a la vez se desarrolla otras actividades por falta de personal.
- Respeto entre los que conforman el área de trabajo.

Dentro de estos aspectos negativos identificados a través de la encuesta realizada; el más importante que cabe resaltar y buscar una solución; para evitar que el servicio del área de bar vaya de mal en peor. El equipo de bar está compuesto por 4 bartender y 6 mozos; en las temporadas altas como los meses de noviembre - abril. Y en temporadas bajas que son los siguientes meses el bar está compuesto sólo de 2 bar tender y 4 mozos; por lo que fines de marzo se despiden personal, algunos se les renueva como a otros no.

En los hoteles de cuatro y cinco estrellas como los que están en Paracas – Pisco existen capital humano como (empleados, proveedores, gerentes, contadores, y diferentes cargos que se requiere para el funcionamiento de un hotel) etc. Para que un hotel obtenga un capital humano identificado con la empresa, tiene que cumplir con diferentes beneficios; capacitaciones frecuentes, motivación personal, remuneraciones pagadas a tiempo, respetar tiempo de trabajo, etc; considerando que se tengan estos beneficios el hotel se encontrará con toda la posibilidad de continuar, permanecer y ser considerado uno de los mejores en el

lugar donde se encuentre, a pesar de las circunstancias que se le pueden presentar.

El departamento de recursos humanos puede desarrollar el foda del hotel si ha sabido estudiar cada desafío estudiado; el capital humano es indispensable para el desarrollo de las diferentes actividades que se desarrollan en una empresa para ello el realizar línea de carrera es fundamental para todo colaborador, conocer y realizar funciones de área por área hace que el colaborador refuerce el aprendizaje; sin embargo si el colaborador siente que no le toman importancia, si no le explican de sus funciones, si no le presentan el área de trabajo al que va dirigido; el colaborador que se hace parte del hotel tendrá como interrogante principal ¿Cómo es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas de Pisco - Paracas 2020?, Y así mismo se le formaran muchas preguntas para saber cuáles son sus errores para poder realizar un plan de contingencia y ponerlo en marcha entre ellas sería ¿Cómo es el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020?,¿Cómo es el nivel de supervisión de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020?,¿Cómo es el nivel de condiciones laborales de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020?,¿Cómo es el nivel de comunicación de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020?,¿Cómo es el nivel de autorrealización de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020?

Así mismo existen motivos, justificación y excusas que, determinará la relación que existe entre el clima organizacional con respecto a la calidad de servicio que se brinda en tal lugar; dicho tema tiene hincapié ya que no solo en esta empresa se vive esta problemática sino también en diferentes rubros empresariales; para ellos utilizaremos dimensiones que ayudaran a identificar y a resolver el problema específico; este tema va dirigido para aquellas empresas hoteleras para evitar que el cliente se lleve una mala experiencia con el servicio brindado; de esta manera se pueda diseñar un plan de contingencia y así prevenir

que los factores negativos que se presenten afecten a los huéspedes o clientes. Con respecto a la justificación práctica; este tema presenta la importación que reflejan los colaboradores para la empresa; hoy por hoy muchas empresas se basan en las ganancias mano en la mano de obra, así se descuida al personal y es por eso que muchas de ellas fracasan o cambian de colaboradores frecuentemente, para la justificación teórica este trabajo toma de base la teoría del espacio social y de las dimensiones básicas que considera (Sonia Palma 2009); es el resultado de un importante desarrollo laboral, Con respecto a la justificación metodológica; el trabajo es basado bajo las dimensiones de Sonia Palma (2009) con sus cinco dimensiones basadas en el clima organizacional (cuantitativo); se ha validado de manera interna y externa hacia la realidad que se presente en la zona ; por lo cual puede ser replicado en otros contextos similares. Para el estudio del tema el objetivo principal es determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020., y por lo consiguiente los objetivos específicos; determinar el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020,determinar el nivel de supervisión de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020,determinar el nivel de condiciones laborales de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020,determinar el nivel de comunicación de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020,determinar el nivel de autorrealización de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones donde estudian climas organizaciones en diferentes instituciones los antecedentes han sido identificados por diferentes autores nacionales como internacionales. Se citarán investigaciones relacionadas al tema, percepción de clima organizacional, relación entre el clima y la calidad de atención, satisfacción laboral, etc. Es preciso identificar autores que han desarrollado el tema de manera internacional como: Agudelo, et al. (2020) este autor desarrolló el artículo científico llamado Clima organizacional y la visión de la calidad en un centro clínico Manizales-Colombia; su enfoque es dirigido a la percepción de los pacientes con la calidad de servicio que reciben ; el porcentaje promedio en el que se encuentra las expectativas por lograr y la percepción es de 6,7%, ubicándose en el rango de satisfacción de pacientes; su objetivo del estudio fue precisar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad que brindan en el centro de salud localizado en la ciudad de Manizales periodo 2018-2019; finalizaron su conclusión señalando que si se tiene un buen personal , con capacitaciones , personal bien pagado y valorando cada esfuerzo de cada colaborador se obtendrá como resultado a clientes bien tratados con un servicio de calidad y clientes dispuestos a regresar cada vez que sea necesario.

El estudio de Peña (2015); En su artículo científico presentaron el Clima organizacional en el departamento directivos en relación de la calidad y la atención de salud; su objetivo fue señalar la compatibilidad del clima organizacional, el equipo de directivo y su desempeño del servicio de salud; Conclusiones; su muestra fue correlativa, señalan que el clima organizacional de jefaturas de servicios llamado prestaciones médicas se involucra con el desempeño de la atención que se le brinda al paciente.

Hernández M. et Monsanto; estudio de clima organizacional en la policía metropolitana (comisarias Antonio José de Sucre y Francisco de Miranda) 2005 Caracas; ambas investigadoras desarrollaron foda para cada comisaria para poder hallar las debilidades y poder comparar en que tenían semejanza, también analizar la demografía a nivel jerárquico y antigüedad se utilizó el instrumento del

cuestionario; los datos fueron ingresados a alpha de crombach, obteniendo un índice de 0.9275 lo cual refleja un de confiabilidad el nivel de investigación es exploratorio descriptivo con un diseño no experimental; se utilizó la fórmula de Sierra Bravo para poder construir la muestra ya que estaría conformada por los funcionarios de ambas comisarias.

García, M. (2009) realizó un estudio diagnóstico sobre el clima organización en la cual llega a evaluar el perfil en concordancia con los resultados, este trabajo fue cuantitativo y tuvo diversas preguntas.

Vizcaíno (2007) realizaron el estudio llamado Estudio de clima organizacional dirigido al personal de la alcaldía de Caroni; la investigación fue de tipo descriptiva, experimental aplicando como instrumento el cuestionario conformado por 56 items aplicados a 103 componentes de la muestra utilizando las distintas dimensiones mencionadas ambiente físico, comunicación, participación, supervisión, motivación, liderazgo, estructura.

Granados, M. (2014) Evaluación del clima organizacional en el colegio nivel medio de la cabecera departamental de Huehuetenango 2014; su principal objetivo era comprometerse con aumentar el nivel de desempeño y producción con respecto a la institución y alcanzar el objetivo implicó el diseño de una investigación descriptiva, centrándose a la totalidad de 73 colaboradores; a quienes se les aplicó el instrumento de medición estandarizado Escala del Clima Organizacional [EDCO]. Por lo que se concluye que en el nivel alto se encuentra dentro del rango de 148 a 200 puntos; sin embargo, existen dos indicadores que deben mejorar como lo son el estilo de dirección y la retribución. Por lo que se sugiere implementar un plan de mejora para optimizarlos y maximizar los indicadores saludables.

Trujillo (2009) desarrollo el tema medición de clima organizacional en Coomeva Eps Integrados Ips mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento – (2009); evaluó el clima organizacional de una empresa, utilizando el instrumento del cuestionario realizado para 157 colaboradores, los que serían su muestra; de acuerdo a los resultados obtenidos, no fueron favorables ni los que se esperaban por tener gracias al estudio realizado dando un alto porcentaje de insatisfacción en

la variable de estudio 25 retribución, el cual mostró una cantidad significativa de trabajadores en desacuerdo con la remuneración económica brindada por la empresa. Se recomendó considerar los estudios que se habían realizado para mejorar el clima organizacional que se tenía en el centro como muestra del sentir del personal, en vez de considerarla como una crítica destructiva.

Hernández, (2018) Realizo el estudio de clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas, C.A. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. El estudio que realizo Gómez & Trejos; el clima organizacional en la facultad de bellas artes y humanidades de una universidad en el 2011 Pereira, aplicaron el instrumento de evaluación al total de empleados de dicha facultad, elaborado en base a 13 dimensiones y conformado por 82 preguntas con una escala de 5 alternativas de respuesta; se concluyó indicando que la facultad tenía un alto nivel de clima organizacional sus respuestas eran favorable con algunas falencias principalmente en los indicadores de reconocimiento a la labor, salud ocupacional y liderazgo. Brindaron la recomendación de fortalecer los factores de cooperación, comunicación y orientación, dado que forman parte de los equipos de trabajo, de la solución a los conflictos y la comunicación.

Cortés, (2009) desarrollo el tema de investigación llamado Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz. . Su objetivo principal fue diagnosticar sus dimensiones para el clima organizacional utilizando el instrumento del cuestionario aplicado a 880 personas que serían su muestra; de tipo descriptivo se obtuvieron buenos resultados lo cual las recomendaciones fueron brindadas y aplicadas para el mejoramiento del diagnóstico.

Echezuria, et al. (2001) realizó El tema de investigación estudio de clima organizacional en la unidad de recursos humanos en una muestra de organismos públicos y empresas privadas – Caracas 2001, el objetivo principal es estudiar el clima organización de los organismos públicos y privados; se utilizaron las dimensiones de Litwin y Stringer se utilizó el instrumento del cuestionario para

entidades privadas; dichos datos fueron analizados por un estadístico cualitativo se utilizaron 5 entidades públicas y 5 entidades privadas.

Chacón (2015) realizó el tema de investigación, Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en chiquimula, un estudio de una empresa localizada en Chuquimula, el instrumento de recolección fue la encuesta y los resultados fueron variados, desde excelente y malo.

En la revista Amity global business hace mención en el tema llamado: Organizational climate in nbfc: implications on employee engagement, desarrollado por Nasreen, A., Varshney, P., Waseem, Chaudhary; En este documento se ha analizado el clima organizacional de la empresa financiera no bancaria india y su efecto en el compromiso de los empleados. Se trata de un estudio cuantitativo con una muestra de 68 empleados a tiempo completo utilizando la técnica de 'muestreo por conveniencia'. Los datos se recopilaron utilizando una versión modificada del "cuestionario de clima organizacional" diseñado por Adrian Furnham y Leonard D. Goodstein en una escala Likert de 5 puntos. En cuanto al clima organizacional, los resultados mostraron que a pesar de que los empleados tienen una percepción positiva del clima organizacional de su organización, se han identificado algunas dimensiones que necesitan mejorar con base en razonamientos teóricos y estadísticos. Sin embargo, el clima organizacional general y el compromiso de los empleados reflejaban una visión positiva del ambiente laboral de la organización.

En el estudio Assessment of **organizational climate** in the restaurant industry E.E.U.U realizado por Lee (2017); Los objetivos de este estudio fueron evaluar el clima organizacional en los restaurantes y examinar el impacto de las características a nivel individual de los empleados en el clima organizacional basado en el conocido marco de 17 dimensiones. Se distribuyeron cuestionarios de encuestas a más de 380 establecimientos de servicio de alimentos; para el análisis de datos, se utilizaron 418 respuestas de gerentes y empleados de primera línea. Se emplearon análisis de componentes principales, análisis factorial y análisis de varianza. Este estudio indicó que la edad, la educación, la experiencia laboral, el título y el estado de los empleados afectaron el clima organizacional en los

restaurantes. Estos resultados serán útiles en el desarrollo de estrategias gerenciales para mejorar el desempeño organizacional en restaurantes.

Lazo &Lazo (2019). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil, desarrollado el tema en la ciudad *de Arequipa*, para dicho trabajo de investigación se utilizaron como instrumentos la escala de clima laboral cl- spc de palma y el test de vulnerabilidad al estrés de miller y smith (1987), lo cual la muestra se realizó entre los ores de ambos sexos; el 47% de trabajadores tienen la actitud media, y la edad no correlaciona con la variable; también menciona que los colaboradores de planta son más vulnerables a los colaboradores que se encuentran en el lado administrativo justamente por el trabajo que desempeñan; concluyendo que el Estrés en los colaboradores se percibe desfavorable al Clima Laboral.

Pérez (2014) realizó el estudio llamado "Diagnóstico Empresarial De Hoteles De La Cabecera Departamental De Huehuetenango" (2014); el instrumento utilizado para recabar la información en el estudio de campo fue un cuestionario, el diseño de la investigación es descriptiva, utilizando como muestra a 18 personas de diferentes hoteles de 3 y 4 estrellas.).

En el estudio llamado The Impact of Organizational Climate on Teachers Commitment realizado por Nadia Khan (2019); El propósito de este estudio fue determinar la relación entre el clima escolar y el compromiso de los docentes y el impacto de dimensiones clave del clima escolar, que son el liderazgo colegiado, el rendimiento académico, la profesionalidad de los docentes y la vulnerabilidad institucional en el compromiso de los docentes. Estos factores están directamente relacionados con la eficiencia y eficacia de la escuela. Se utilizaron como instrumentos de encuesta el Índice de Clima Organizacional (OCI) desarrollado por Hoy, Smith y Sweetland y el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ) desarrollado por Mowday, Steers y Porter. Se recopilaron datos de 230 maestros de escuelas primarias privadas para el estudio. Los resultados indicaron una relación entre el clima escolar y el compromiso de los maestros. Los resultados del análisis de regresión revelaron que el liderazgo colegiado y la vulnerabilidad institucional son los predictores del compromiso de los docentes. Los hallazgos del

estudio pueden contribuir a desarrollar conocimientos para que los administradores y directores escolares realicen las intervenciones necesarias para desarrollar un clima escolar positivo.

Acosta & Venega (2010). realizo una investigación sobre el clima organizacional en una institución privada cervecera, dicho estudio fue exploratorio y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Litwin y Stringer (1968) y los resultados dieron que los trabajadores tienen una percepción no positiva en conflicto, identidad y desempeño.

El estudio realizado por Veziroglu & Yildiz (2018), Organizational climate in early childhood education, Turkey; El clima organizacional es un concepto que puede afectar los comportamientos, las actitudes y el bienestar de los individuos en la vida organizacional, además de explicar por qué algunas organizaciones son más productivas, efectivas, innovadoras y exitosas que otras. En este trabajo se examina el clima organizacional de los centros de primera infancia de acuerdo con las opiniones de los profesores de primera infancia. Para obtener los datos se utilizó la Escala de Ambiente Laboral en la Primera Infancia. Los participantes fueron un total de 214 maestros que trabajan en centros públicos de primera infancia en un distrito escolar urbano de Turquía. Los resultados mostraron que la colegialidad se encuentra en el nivel más alto entre los componentes y la opinión más negativa se expresó para el componente de desarrollo profesional del clima organizacional. Los hallazgos se discuten a la luz de la literatura relacionada. Se proporcionan sugerencias para educadores, investigadores y tomadores de decisiones.

Vargas (2013) realizo el estudio llamado Clima Organizacional En La Municipalidad De Estanzuela, Zacpa el objetivo principal era conocer el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades diarias de los trabajadores, siendo un estudio de tipo descriptivo, Mediante la discusión de resultados, se concluyó que las condiciones laborales que ofrece la organización son favorables ya que los factores de motivación, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales, ambiente físico y satisfacción laboral se conceden efectivamente; los instrumentos utilizados en dicho estudio fue el cuestionario y la entrevista ya

que existes dos poblaciones distintas; la muestra está compuesta por 34 personas; se utilizó la escala de Likert para el desarrollo de dicho instrumento; se propuso continuar con los planes pactados y aplicando las dimensiones estudiadas

En el estudio de Manosalvas, et al. (2015) desarrollaron el tema llamado “el clima organizacional y la satisfacción laboral”; realizaron investigaciones estrictas teniendo como objetivo implementar estrategias, planes de contingencia enfocados a los colaboradores de la empresa su muestra es descriptiva señalan que en otros países proponen implementar nuevas ideas escuchando a talentos humanos para así tener encuenta cada opinión de los colaboradores , el enfoque para este estudio fue cuantitativo , a través del modelo de medida del instrumento utilizado; Por otro lado, las conclusiones fueron obtenidas a través de cada colaborador ya que los colaboradores son los que ven las necesidades que se requieren en cada departamento de trabajo de esta manera el incluir y desarrollar nuevas ideas de trabajo tendremos como resultado colaboradores satisfechos , identificados y fidelizados con la empresa.

Luque (2011) desarrollo un tema sobre los niveles del clima laboral en Lima Metropolitana, el objetivo fue determinar el clima organizacional, con un resultado del 84.4% de insatisfactorio. Ventura (2016) determinó que la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral en las agencias de Mi banco zona Lambayeque, los resultados le brindaron un nivel medio alto. La propuesta fue orientada al desarrollo de los indicadores percibidos por los trabajadores; utilizo el instrumento del cuestionario integrado por 50 ítems distribuidos en la escala de Sonia Palma; Concluyó que el objeto de su 21 propuesta brindadas fue elevar el nivel de clima laboral en la que se encontraba ya que toda empresa siempre se proyecta en encontrarse en un nivel de excelencia.

Es preciso identificar autores que han desarrollado el tema estudiado en el ámbito nacional como: En el estudio de Mosqueira (2016) ;en su artículo científico La cultura organizacional y la repercusión de la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo; su objetivo fue desarrollar cultura organizacional y calidad de servicio; se diseñó el instrumento de encuestas; la primera es dirigida al personal administrativo y la segunda a los estudiantes que

evalúan la calidad de servicio percibido ; concluyendo que la cultura organizacional repercute significativamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional - Trujillo.

Asimismo, tenemos a Purisaca, et al. (2013) en la cual realiza un estudio sobre la Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa EMTRALAM S.A.C Lambayeque, Chiclayo 2013, tiene como propósito mejorar el clima laboral y establecer las diferentes dimensiones que se tiene en un clima organizacional, ya que como líder no se tiene un buen ejemplo.

Vera y Suarez (2018) desarrollaron el tema llamado “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad; su enfoque fue dirigido a que las empresas deben implementar programas innovadores orientadas a los colaboradores para que ellos así puedan desempeñarse de manera correcta en su área de trabajo y de esa manera puedan sentirse cómodos y a gustos con su vocación; concluyeron argumentando que los colaboradores son un valor fundamental de toda empresa ;la vocación de servicio de calidad de cada colaborador, es un valor integral que no todas las empresas poseen por falta de atención hacia sus colaboradores, se centran en los ingresos de las empresas o cuanto perciben diario o mensual pero no en el valor que tiene cada colaborador.

Puga & Villacorta (2018) desarrollaron el tema de investigación Diagnóstico del Clima Organizacional en ARTPAN Industria Alimentaria EIRL, periodo 2018; este estudio fue de enfoque cualitativo y analizó la situación actual de la estructura, recompensa, cooperación, entre otros, el resultado fue que se resenta diversos conflictos en las diversas áreas.

Tonder (2018) realizo el estudio en base al Clima organizacional del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima; el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo, el enfoque es cuantitativo, que equivale a medir mediante la recolección de datos, la muestra está conformada por 80 terapeutas del Servicio de Rehabilitación, se aplicó la técnica de la encuesta para la realización de la recolección de datos, y el instrumento que se utilizó para esta investigación es el cuestionario, el análisis del estudio es descriptivo.

Rivas (2018) realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y el desempeño docente en una universidad pública, este trabajo fue de enfoque cuantitativo correlacional, los resultados dieron luz a diversos problemas relacionados al objetivo de estudio

Manayay (2015) realizó un estudio sobre el clima laboral del hotel gran sipán de la ciudad de Chiclayo, 2015, el enfoque fue cuantitativo y se utilizó un cuestionario de Palma (2004), esta investigación dio como resultado que el clima es favorable en dicho hotel.

Baltazar & Chirinos (2014), realizaron una investigación sobre el clima laboral enfocado en la personalidad de los trabajadores de una organización privada, el resultado fue favorable al 62%.

Baldini-Huamán (2018) realizaron asimismo una investigación que busca analizar el clima organizacional de un hotel en Piura, fue de enfoque cuantitativo, el resultado fue que existen diversos factores que influyen en el clima organizacional de la empresa, entre ellos las relaciones.

Urbano (2020); desarrolló el tema Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores locales del área administrativa de agua Huaraz; tenía como objetivo evaluar el impacto que causa el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución del estado peruano; realizó el método de la encuesta para recopilar datos necesarios que lo llevaron a darse cuenta de las necesidades de los colaboradores mediante el instrumento del cuestionario; fueron dos las que se aplicaron 02 escalas de medición para evaluar las actitudes de ellos mismo; como conclusión de dicho estudio la dimensión de clima organizacional fue favorable se obtuvo el 54% a favor sin descuidar que el 8% consideran que es parte de la infraestructura y de los activos de la empresa y en relación al desempeño humano el 38% considera que es muy bueno.

Palacios et al. (2017) desarrollaron realizaron el estudio en La interrelación entre el clima organizacional y la calidad de servicio brindado en un liceo en el Distrito Santa Anita, Perú; el artículo cuantificado desarrollado da enfoque cuantitativo al clima organizacional desarrollado en dicha institución dando como objetivo principal el enlace que existe entre estas dos dimensiones ; se utilizó el o instrumento del cuestionario de escala de Likert para recopilar los datos de la variable clima organizacional; desarrollo diseño no experimental descriptivo correlacional; concluyeron el trabajo demostrando que si existe relación entre ambas dimensiones.

- El clima organizacional se caracteriza por ser un ambiente percibido directa e indirectamente por los trabajadores.
- El clima se refiere a las características del ambiente de trabajo.
- El clima organizacional repercute en el comportamiento laboral.
- Es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento del colaborador.

El bienestar laborar con el que cuenta el capital humano es una sensación única y propia de cada uno; que va surgiendo a través que cada uno mientras vaya mejorando en su avance laboral (Robbins Stephen, 2009)

Un ser humano con un nivel alto de bienestar laboral; tiene sentimientos positivos, tiene otro modo de ver las cosas; siempre con un plan de contingencia para cualquier imprevisto que pueda tener, siempre va a tener esas ganas de enseñar , tener paciencia y sobre todo será una persona tolerante ante cualquier situación que se le presente; a diferencia de una persona con un bajo nivel de bienestar laboral ; será y tendrá ideas al que tiene un nivel alto de bienestar laboral (Peiro y Rodríguez 1996)

El sentirse bien en una determinada zona de trabajo laboral se define como lo estable que puede estar un colaborador en el trabajo. Sentirse bien trabajando para una empresa es el cumulo de actitudes que con el tiempo el colaborador ha ido desarrollando en su trabajo; decir que un colaborador se siente bien en su trabajo es decir que este ha ido adquiriendo conocimientos nuevos a favor del apoyo y la confianza que se le ha dado para beneficio propio (Flores 1992).

En el siguiente cuadro se presentan las definiciones del clima organizacional según autores:

El clima organizacional, se centra en la organización de la percepción. Las personas comprenden lo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos, así el comportamiento de un empleado se influye como este percibe el medio de trabajo y su entorno (Brunet, 1987, s.p.)

El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación (Chiavenato, 2009.)

Define el clima organizacional como efectos percibidos de un sistema formal, el estilo de los administradores y de todos factores ambientales importantes sobre las actitudes creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización. (Litwin y Stringer, 1968)

Evolución los aportes del clima organizacional según año y cada autor:

Kurt. (1951), fue uno de los primeros pioneros con respecto a las investigaciones sobre el tema de clima organizacional, indicó que es importante para poder alcanzar los aspectos, objetivos que se propone toda organización.

Chris (1957), relaciona el clima organizacional con la cultura de la persona y delimita las distintas culturas que puede tener el ser humano dentro de la organización en la que se encuentre.

Halpin (1963), considera que el clima organizacional tiene mucha relación con la opinión del empleado y este con la opinión que tiene con respecto a la organización para la que labora.

Forehand y Gilmer (1964), establecen que el tema de clima organizacional es un sistema de características que permanecen a lo largo del tiempo y que estas describen a la organización.

Rensis (1965), en su teoría desarrollada de sistemas del comportamiento, sostiene que las conductas del colaborador de la empresa son causadas por el área de recursos humanos o parte administrativa.

Tagiuri (1968), sostiene que los valores son una referencia cultural que se reflejen en el comportamiento del empleado.

Seisdedos (1996); es el conjunto de percepciones globales que el colaborador tiene de la organización.

Litwin y Stringer (1968), representan efectos con diferentes motivaciones aplicados a los colaboradores en diferentes campos laborales.

Stephen (1999), considera que es el análisis del individuo, dando a conocer su opinión con respecto a lo que visualiza.

Anzola (2003), los empleados demuestran lo que perciben del ambiente donde laboran y con eso dan fe de calidad a su trabajo.

Goncalves (2009), los empleados forman un sistema dinámico e independiente para la organización.

Hall (1966, s.p.) conjunto de cualidades del ambiente laboral; que influyen directa e indirectamente por los empleados que se supone que son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Anzola interpreta que el clima organizacional es la interpretación y percepción del individuo que tiene con respecto a la organización y que esta influye en la conducta del colaborador.

Palma (2009), considera que las cinco dimensiones que creo, son particularidades que el empleado analiza en su área laboral.

Schneider (2011), considera que son vínculos de percepciones que se encuentran relacionadas con la práctica, procesos y políticas de la empresa.

Las cualidades del clima organizacional constituyen con la organización, así como las cualidades personales. El clima organizacional influye en el comportamiento del colaborador, el clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación, estilo de liderazgo, etc.

Brunet (2011).La importancia del clima organizacional genera declaración de diversos mecanismos que define la estructuración del tema para determinar el punto de partida.

El territorio en el que se está realizando el tema de investigación; brinda capacitaciones a los líderes para que desarrollen capacidades para orientar el desempeño de cada componente de su área y así sea colectivo de cada logro de los colaboradores según el objetivo de la organización, garantizando un alto sentido de contribución. Los colaboradores desempeñan su capacidad de autogestión para liderar. El clima laboral presenta gran relevancia en la organización; presenta la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertenencia.

Las dimensiones que se utilizó para el desarrollo del tema según Sonia Palma son los siguientes:

1.-Dimension de Involucramiento laboral: los colaboradores perciben el compromiso que existe entre ellos al momento de realizar sus actividades con el fin de superar cualquier obstáculo que se les presente ya sea con los clientes o en el área de trabajo.

2.- Dimensión de supervisión: Los colaboradores de la empresa observan la calidad de supervisión que existe de parte de sus supervisores y jefes; califican la supervisión de manera moderada, los jefes o encargados de cada área de trabajo confían en que cada colaborador cumpla con su función en el tiempo determinado y si no se logra lo propuesto ellos son los llamados a acercarse a tener un dialogo con el empleador para poderlo ayudar en sus funciones.

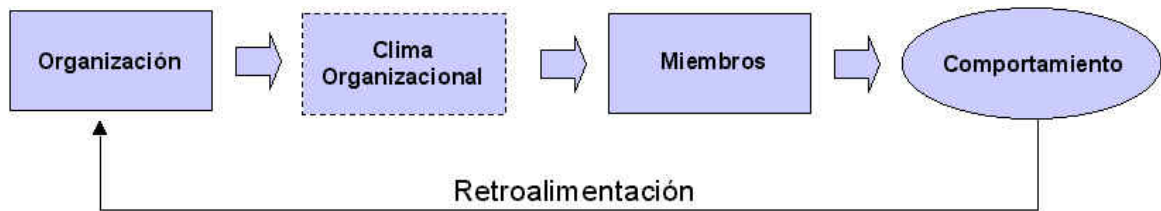
3.- Dimensión de comunicación: los colaboradores tienen el apoyo, la confianza de expresar sus opiniones y también aportar ideas que beneficien al equipo, para que de esa manera puedan sentirse identificados con la empresa para la que laboran y de esa manera ellos puedan adquirir motivaciones por cada logro, o por cada comentario favorable que brinden los clientes por medio de redes sociales.

4.- Dimensión en las condiciones laborales: laborar en una empresa con prestigio y con muy buenos comentarios de parte de los clientes es sentirse parte de la empresa ya que gracias al esfuerzo de cada colaborar es que la empresa adquiere este prestigio que los clientes se llevan como una experiencia agradable, laborar en una empresa con una infraestructura adecuada es signo que es una empresa que se preocupa por la comodidad y seguridad de los colaboradores ya que ellos son los primeros clientes que adoptan para que por medio de ellos puedan brindar un servicio de calidad.

5.- Dimensión de autorrealización: una empresa que brinda línea de carrera para sus colaboradores; es una empresa comprometida con el futuro de sus colaboradores, hace que el colaborador se sienta como en casa con la comodidad de quedarse en la empresa mucho tiempo y así pueda aprender de diferentes áreas de trabajo.

Figura 1

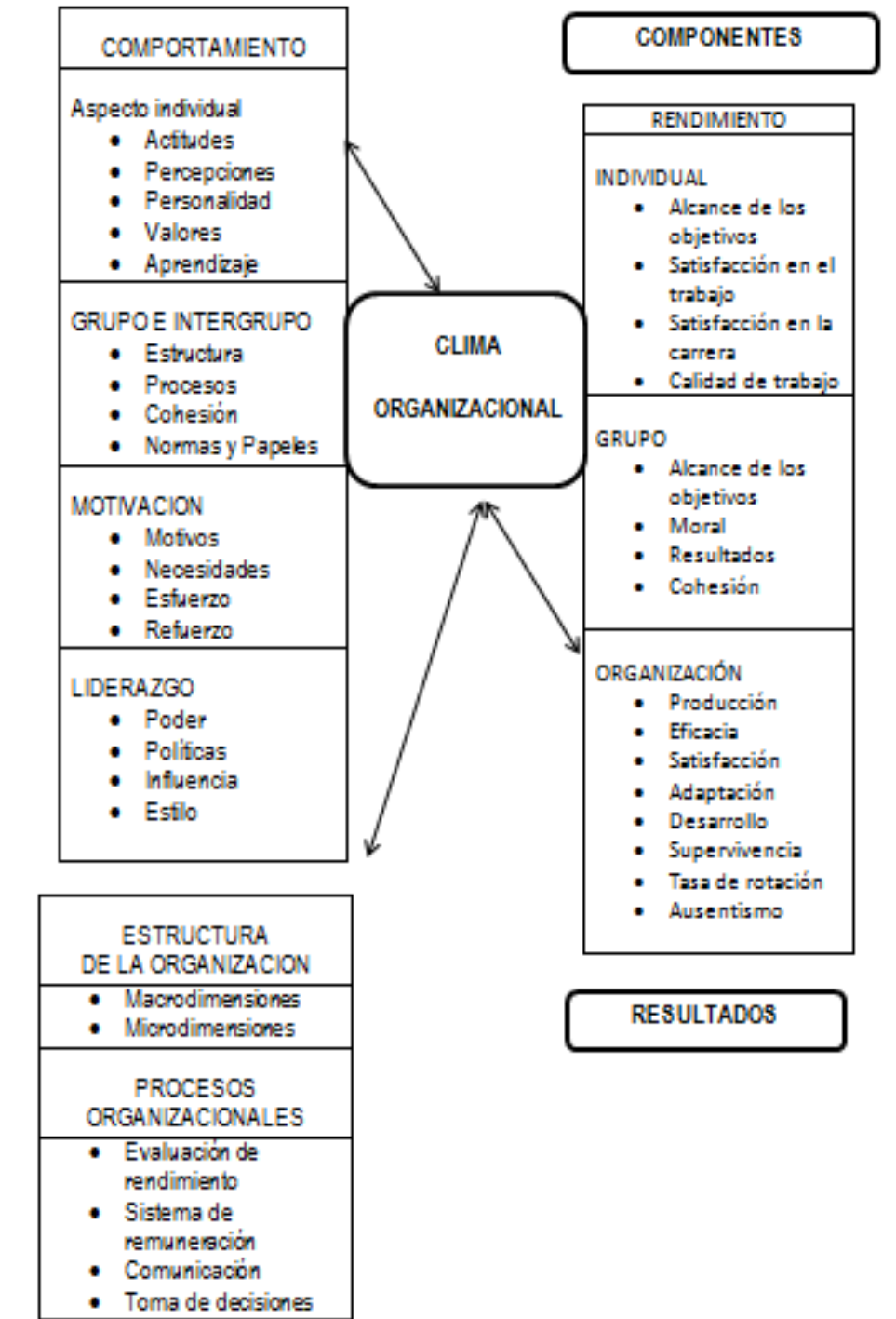
Modelo de estructura del clima organizacional



El clima organizacional (CO) brinda retroinformación en los procesos que señalan los comportamientos organizacionales, permitiendo mejorar conductas y modos de adaptación con el fin de alinearse a nuevos comportamientos.

Figura 2

Gráfico de componentes y resultados del clima organizacional



Para poder definir el CO involucra estudiar componentes que ofrecen una nueva manera de ver la organización, y adaptarse a las nuevas dimensiones que hacen que el CO mejore. El CO es la percepción de nuevos índices que serán adoptados por los colaboradores con el fin de tener como resultado a la interacción entre las características de las personas y los índices que adopta la organización. (Ñico 2010).

El concepto de CO ha ido mejorando a los nuevos cambios que han ido presentando los diferentes estudios de c.o aplicado en las distintas empresas a nivel mundial. Sin embargo, el sentirse bien en el área de trabajo no solo va de parte de adquirir conocimientos, de recibir apoyo de los jefes; sino también va de la mano con que el colaborador se sienta bien remunerado de acuerdo al desempeño que este realice (Chiang, et al., 1976).

Características principales que se presentan con frecuencia en el c.o

- Ambiente físico: comprende el espacio en el que se labora con las instalaciones, equipos de trabajo, etc.
- Características y estructuras: es el tamaño de la organización, la estructura formal el estilo de la dirección, etc.
- Ambiente social: en estas características se involucran a la mano de obra, su comportamiento, la conducta, y el aporte que brinda en el trabajo.
- Características personales: son las expectativas, aptitudes y actitudes.
- Comportamiento organizacional: en este ítems se analiza la productividad laboral, rotación de personal, satisfacción laboral, autorrealización personal.

Likert (1967): diseño 8 dimensiones

- Los métodos de mando
- Las características de las fuerzas motivacionales
- Las características de los procesos de comunicación
- Las características de los procesos de influencia
- Las características de los procesos de toma de decisiones
- Las características de los procesos de planificación

- Las características de los procesos de control
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Según Litwin y Stringer (1968) lo conforman la estructura que es conocer de las obligaciones, las políticas y normas que diseñaron para los principios de la organización. Asimismo, la responsabilidad individual que es el cumplimiento con el trabajo el respeto por cada función derivada a cada colaborador. Además, la remuneración, que es pago mensual optado por la empresa brindado al colaborador por sus funciones dentro de la empresa. También el riesgo y toma de decisiones que es el respeto por las oportunidades que se presenten con el fin de mejorar una debilidad o una amenaza. También el apoyo, que es la colaboración con los compañeros de trabajo, brindando una ayuda con alguna tarea que se delegue. Finalmente, la tolerancia al conflicto que es respetar las decisiones de los demás, considerar la manera de pensar de cada colaborador, mas no compartirla o no ser parte de ella.

Clima organizacional y sus modelos de medición

Considerar que el CO es un sistema de cualidades que perduran frecuentemente en una institución; estas van a interferir en el aspecto laboral involucrando a cada uno de los componentes en el comportamiento laboral. (Sandoval, 2004).

Al investigar el clima organizacional afirmo que los colaboradores son los que tienen la primero percepción escuchar las opiniones de ellos es el primer factor importante para el mejoramiento del clima organizacional y luego de esto diseñar planes de contingencia para hacerlos válidos y así poder retroalimentar al personal y valorar y destacar el desempeño que cada uno tiene. (Pérez, 2006).

Existen 2 variables que influyen en la percepción del clima organizacional: Variables causales: son aquellas decisiones y actitudes que se consideran para motivar a todos los involucrados en la organización. Además, variables intermediarias: evalúa la toma de decisión, la comunicación entre los integrantes

del área laboral, también, variables finales: es el resultado de la productividad con respecto a las ganancias y pérdidas de la empresa. (Likert, 1965).

Considerar que brindar la motivación a los colaboradores de una empresa es la pieza fundamental para tener el c.o. con la disciplina, liderazgo; la toma de decisión va a repercutir en el servicio que se le brinde al cliente y esto se verá reflejado en la productividad. (Litwin y Stringer, 1968).

De acuerdo a los siguientes autores de temas de investigación relacionados al clima organizacional en diferentes rubros Sonia Palma ha señalado que estas dimensiones son las necesarias e importantes para el desarrollo del estudio del tema de investigación

La dimensión de involucramiento laboral consiste en que los colaboradores perciben el compromiso que existe en cada uno de ellos y las funciones que realizan; con el fin de separar cualquier obstáculo que se les presente.

La dimensión de supervisión que son los colaboradores observan la calidad de supervisión que existe de parte de los jefes; califican la supervisión de manera moderada, los jefes confían en que cada colaborador cumpla con sus funciones designadas.

Dimensión de comunicación que son los colaboradores tienen acceso a expresar sus necesidades y de aportar ideas que beneficien al equipo, y de manera recíproca reciben motivaciones por cada propósito cumplido.

Dimensión de las condiciones laborales que es laborar en una empresa con una infraestructura adecuada, tanto para el cuidado de los colaboradores como también el cuidado de los clientes, una empresa que reconoce el esfuerzo de cada colaborador es una empresa que brinda calidad.

Dimensión de autorrealización que es una empresa que brinda línea de carrera para sus colaboradores, es una empresa comprometida con el futuro de sus colaboradores de manera profesional.

III- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo aplicado; en la recolección de datos y en las conclusiones no amerita reforzar la actividad realizada o dar hincapié en los datos ya investigados. Asimismo, el enfoque es cuantitativo, de corte transversal, ya que se tomará los datos en un solo momento

Teniendo en cuenta el objetivo y la naturaleza del tema de investigación; se ubica en el nivel descriptivo; por tener que informar sobre el estado de cómo se encuentra la situación del problema en la actualidad.

El diseño que se empleara es no experimental; por lo que será un conteo eficaz de los colaboradores que laboran en un hotel de cuatro estrellas; para aplicar la técnica y el método adecuado se tiene que tener resultados precisos para evitar algún incidente.

3.2 Variables y Operacionalización

Relacional 1

Clima organizacional: se califica con independiente ya que responde al elemento que se va a investigar.

3.3 Población y Muestreo

Población: trabajadores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas

Muestreo: No probabilístico por conveniencia- ordinal por lo que se aplicara el instrumento a todos los colaboradores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas.

El muestro es por conveniencia, y la muestra se consideró a todo el personal del área del bar de dicho hotel

Criterios de inclusión: Que tengan trabajando más de 6 meses en el área, que no sean directivos y que laboren de manera regular criterios de exclusión: No

se ha considerado al personal jerárquico, asimismo se ha excluido a los que tienen menos de 6 meses laborando en el hotel.

3.4. Técnica E Instrumento De Recolección De Datos

La Técnica que se utilizó para la recopilación de datos es la encuesta: permitirá recopilar datos e información sobre la variable de la investigación; y eso se obtendrá a través de las respuestas de los integrantes del área de bar.

Teniendo como instrumento el cuestionario; que consta con preguntas cerradas (ACOSTA, 1998, 47), las respuestas van a están asociadas a la base del formato utilizado de tipo Rensis Likert.

Para realizar la valides de contenido hemos tenido la revisión de 3 expertos en turismo de la Universidad César Vallejo, Los expertos fueron, Verónica Zevallos Gallardo, Claribel Salvador García y Braulio Castillo, los 3 expertos coincidieron en señalar una alta validez del instrumento.

Con respecto a las estrategias de fiabilidad se realizó una prueba piloto y se realizó la prueba de alpha de cronbach y salió .0688, lo cual demuestra una alta confiabilidad

Tabla 1

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N° de elementos
0.746	0.688	37

3.5. Procedimiento

Primera etapa: Validación de los instrumentos y prueba piloto

Segunda etapa: Trabajo de campo, en la cual se realizó en distintas etapas, al ser una muestra pequeña; se quiso tener una alta fiabilidad, por ello el recojo de información se realizó de manera presencial

Tercera Etapa: Procesamiento de la información mediante el SPSS y el Excel

3.6. Método de análisis de datos

EL método de análisis de datos utilizado serán los análisis descriptivos mediante el software SPSS versión 25, asimismo se realizarán métodos inferenciales mediante la construcción de baremos con el mismo software estadístico

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo se ha tomado como referencia la guía de productos observables de la Universidad César Vallejo en su versión del año 2020. Asimismo, para el citado y referenciado de la presente investigación se ha considerado las normas APA de la séptima edición internacional.

Para efectos del tratamiento de la información recogida en el campo, se va a respetar la identidad de los encuestados, asimismo se ha tenido la oportunidad de hacerles llegar una carta de consentimiento informado, por ende, toda información usada será estrictamente académica.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados

Gráficos descriptivos

Tabla 2

Cuadro del ítem 1

Está comprometido con la organización del área de Bar del hotel					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	7	35,0	35,0	45,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 3

Grafico del ítem 1



Interpretación

En el gráfico mostrado que corresponde a la pregunta ¿Está comprometido con la organización del área de bar del hotel? Se puede observar que el 55% de los integrantes del área de bar se encuentra totalmente de acuerdo en el compromiso que le colocan al desempeñar sus funciones dentro de las instalaciones del hotel. También podemos visualizar que el 10% de los colaboradores indican que están en desacuerdo con el compromiso que ellos colocan cuando desempeñan sus funciones y el 35% brindaron una respuesta positiva, considerando que ellos también se encuentran de acuerdo con el compromiso que brindan a la empresa; si juntamos los porcentajes positivos que se ha obtenido de los colaboradores tendremos como resultado un 90% de nuestra muestra que si se sienten comprometidos con la empresa.

Tabla 3

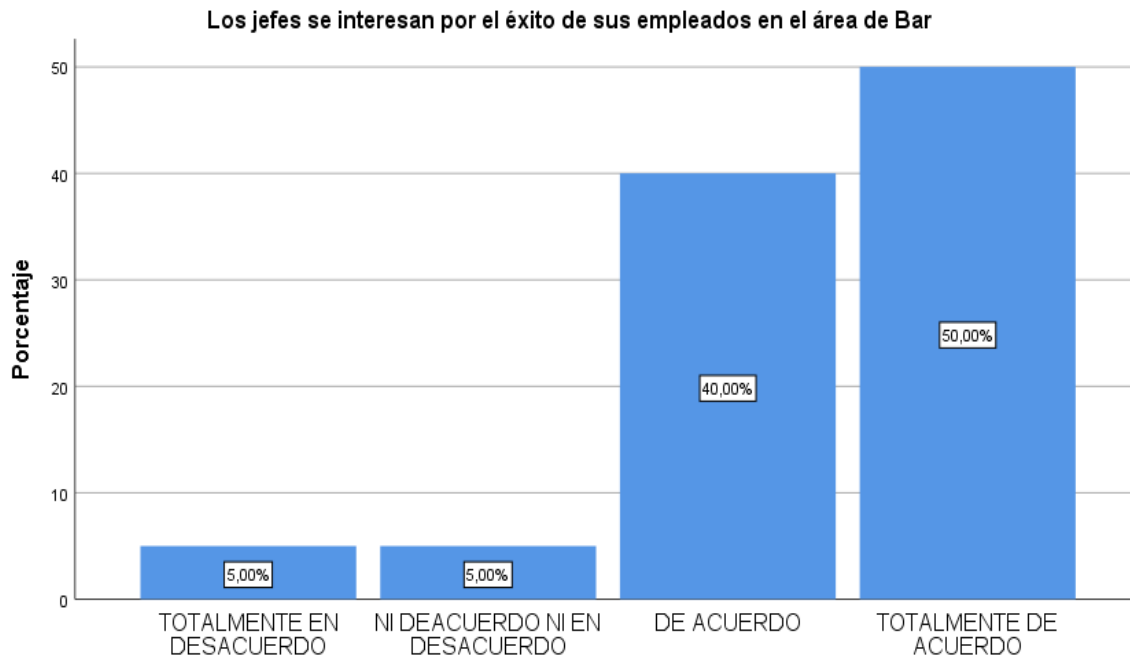
Cuadro del ítem2

Los jefes se interesan por el éxito de sus empleados en el área de Bar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	10,0
	DE ACUERDO	8	40,0	40,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 4

Grafico del ítem 2



Interpretación

En este segundo grafico que corresponde a la pregunta ¿los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?, el 50% de los colaboradores consideraron una respuesta totalmente positiva al igual que el 40% de ellos estuvieron de acuerdo con que se sienten el apoyo de sus jefes, sin embargo existe un 10% del total que consideran que los jefes no les interesa el éxito de cada colaborador teniendo un 5% que se sienten confundidos dando una respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el otro 5% consideran que no existe interés de parte de los jefes por mejorar el aprendizaje de sus colaboradores; siendo así que el 90% de la muestra totalmente brindan una respuesta positiva dando como conclusión que los jefes se involucran con el aprendizaje, mejoría y desempeño de cada uno de los colaboradores.

Tabla 4

Cuadro del ítem3

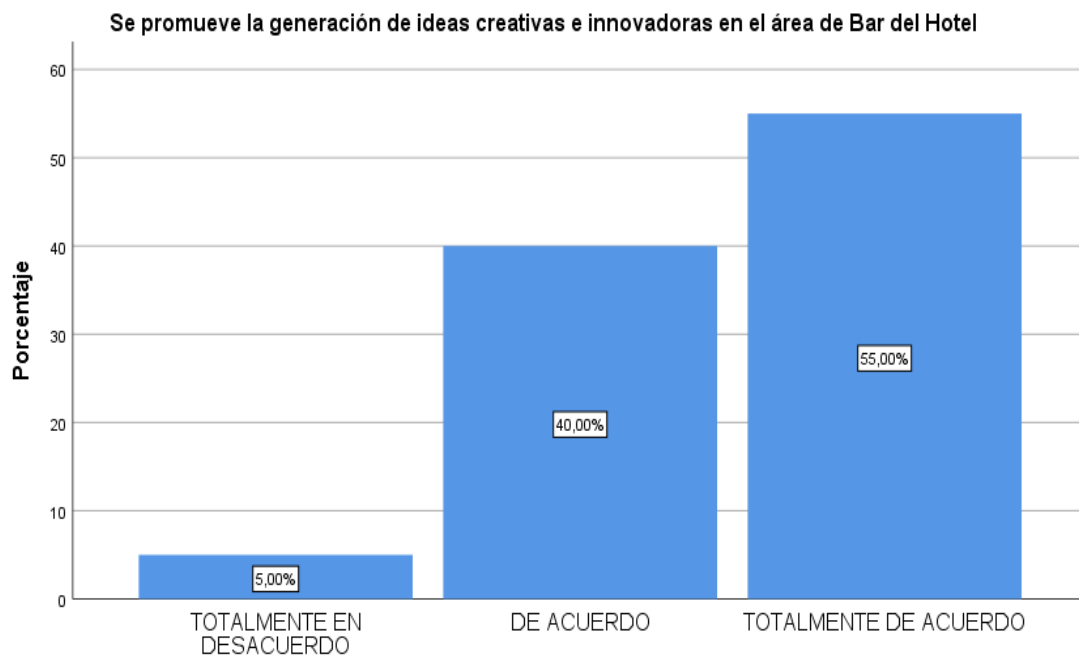
Se promueve la generación de ideas creativas, innovadoras en el área de Bar del Hotel

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	DE ACUERDO		8	40,0	40,0	45,0
	TOTALMENTE ACUERDO	DE	11	55,0	55,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 5

Grafico del ítem 3



Interpretación

Este gráfico da como resultados a la pregunta; el 55% de los colaboradores encuestados brindaron una respuesta totalmente positiva dando a entender que entre colaborador y colaborador intercambian ideas innovadoras para el mejoramiento del trato entre los colaboradores, así mismo el 40% del total indicó que si ciertamente existen planes o ideas buenas para poder tener una buena comunicación entre los mismos colaboradores, y sin dejar de lado lo que opinó el 5% del total de colaboradores encuestados lo que nos permitió visualizar que este 5% se encuentra en totalmente desacuerdo con que se transmitan esas ideas innovadoras que hacen que entre los mismos colaboradores se encuentren conforme con el ambiente en el que laboran; la suma de estas dos respuestas positivas dan un resultado de 95% del personal del área de bar que se encuentran aplicando las ideas que entre ellos se puedan llevar mejor.

Tabla 4

Cuadro del ítem 4

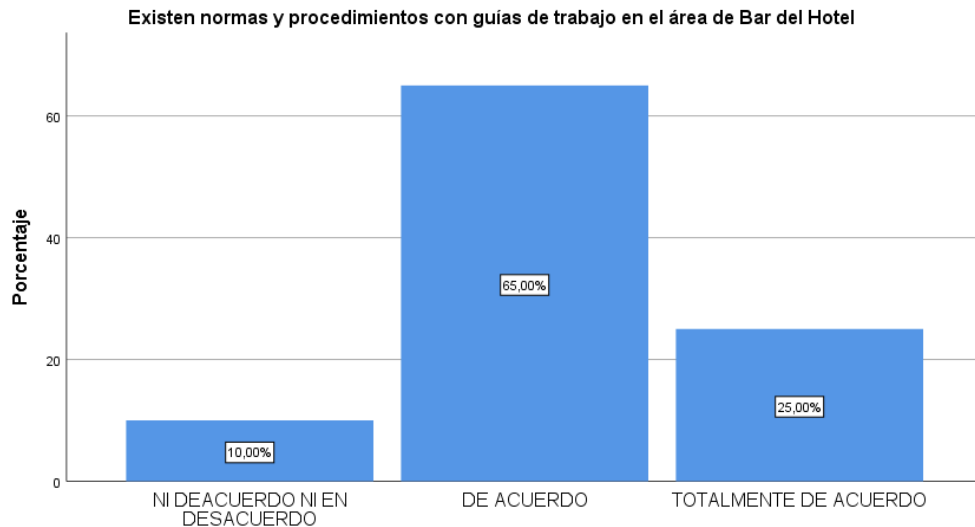
Existen normas y procedimientos con guías de trabajo en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	13	65,0	65,0	75,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 6

Grafico del ítem 4



Interpretación

En este grafico podemos visualizar el porcentaje de aceptación que hay de parte de los colaboradores del área de bar al momento que le preguntamos por la existencia de procedimientos y guía de trabajo en el área donde se realizó el trabajo de campo; existe un 65% que se encuentra de acuerdo, afirmando que si conocen de las normas , procedimientos y guías que le brindan el área de recursos humanos al momento de firmar un contrato de trabajo entre la empresa y los colaboradores; también hay un 25% que conocen perfectamente las normas que existen en dicho lugar; sin embargo hay un porcentaje de 10% de los colaboradores que se encuentran en duda por lo mismo que no han tomado importancia al momento que le brindaron esta información; este 10% de colaboradores que se encuentran en duda son aquellos que tienen poco tiempo laborando en la empresa.

Tabla 5

Cuadro del ítem5

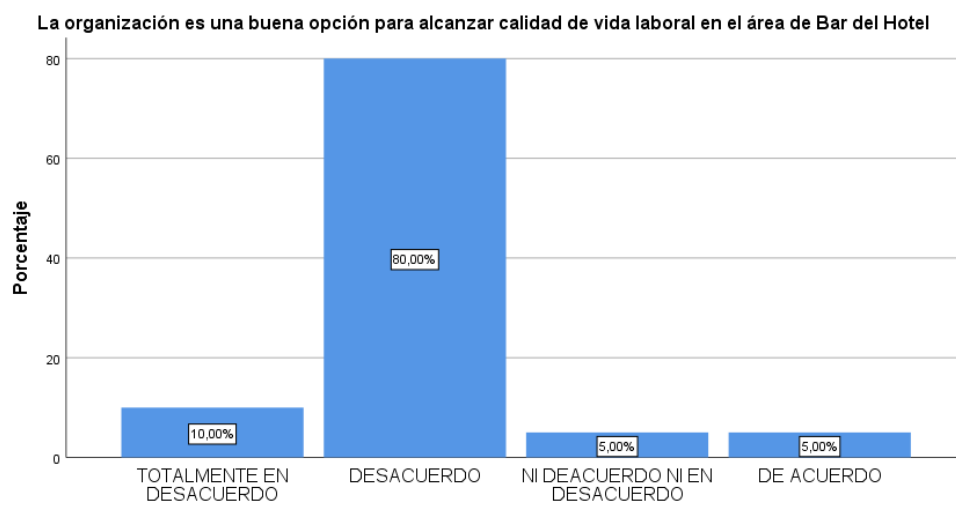
La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
	DESACUERDO	16	80,0	80,0	90,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	95,0
	DE ACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 7

Grafico del ítem 5



Interpretación

La organización como grupo esencial del área de bar consideran un porcentaje alto en lo que respecta a una respuesta negativa para la pregunta; un 80% indica que sienten esa confianza que necesitan para lograr desempeñarse más en su área laboral, el 10% se indicó en totalmente desacuerdo afirmando que para recibir calidad en la vida laboral se obtiene de manera unitaria, el 5% indicó su duda en la respuesta y el 55 considero que si con el apoyo de los compañeros de trabajo ellos ganas experiencia y así obtienen poco a poco conocimientos que hacen que su vida laboral mejore.

Tabla 6

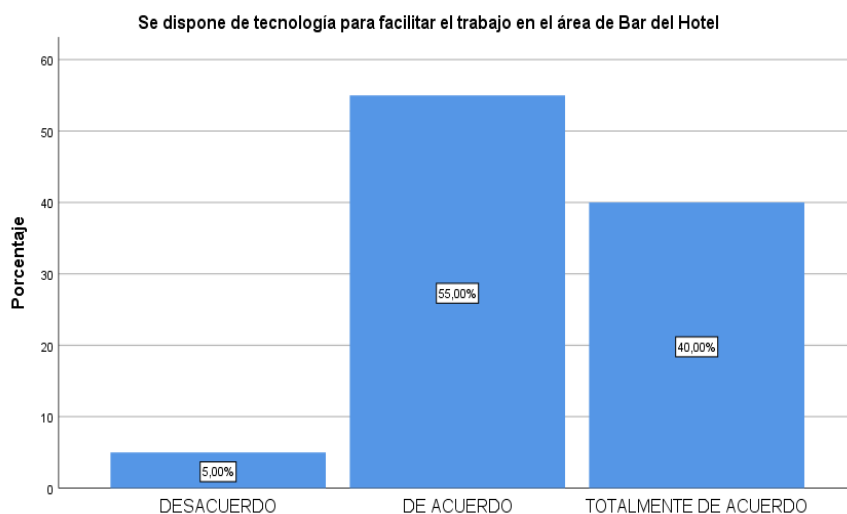
Cuadro del ítem6

Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	DE ACUERDO	11	55,0	55,0	60,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 8

Grafico del ítem 6



Interpretación

En este caso el cuadro nos brinda que el 40% dio una respuesta positiva; así mismo el 55% brindó una aceptación; sin embargo existe un 5% que no está de acuerdo con que existe la suficiente tecnología que permita que el trabajo se desarrolle eficazmente, ese 5% corresponde a las personas que no brindan atención que son parte de la preparación de ciertos productos y el 90% que dieron su respuesta positiva corresponde a aquellas personas que están brindando servicio al público aquellos que no necesitan de tecnología para su atención.

Tabla 7

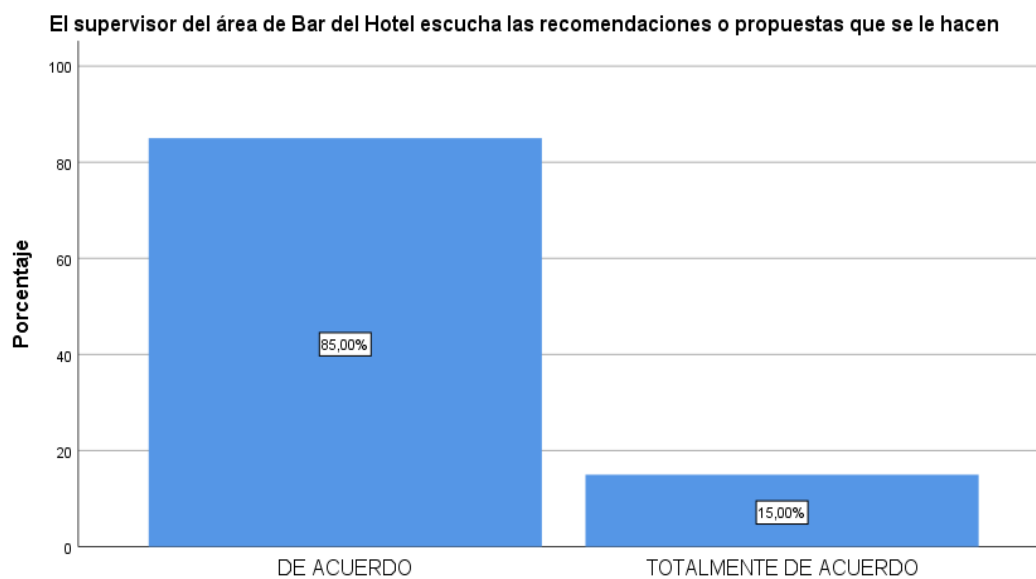
Cuadro del ítem7

El supervisor del área de Bar del Hotel escucha las recomendaciones o propuestas que se le hacen						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO		17	85,0	85,0	85,0
	TOTALMENTE ACUERDO	DE	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 9

Grafico del ítem 7



Interpretación

Para el análisis de este cuadro se obtuvo respuestas positivas hacia las propuestas y recomendaciones que se le hacen al supervisor del área; el 15% estuvo totalmente de acuerdo con que se sienten escuchados por el supervisor tomando en cuenta sus recomendaciones ya que tienen el contacto directo con el cliente; el

85% también se encuentra de acuerdo con dicha pregunta, consideran que mientras se apliquen sus recomendaciones el área obtendrá mejor atracción por los clientes y será bien vista por los jefes.

Tabla 8

Cuadro del ítem 8

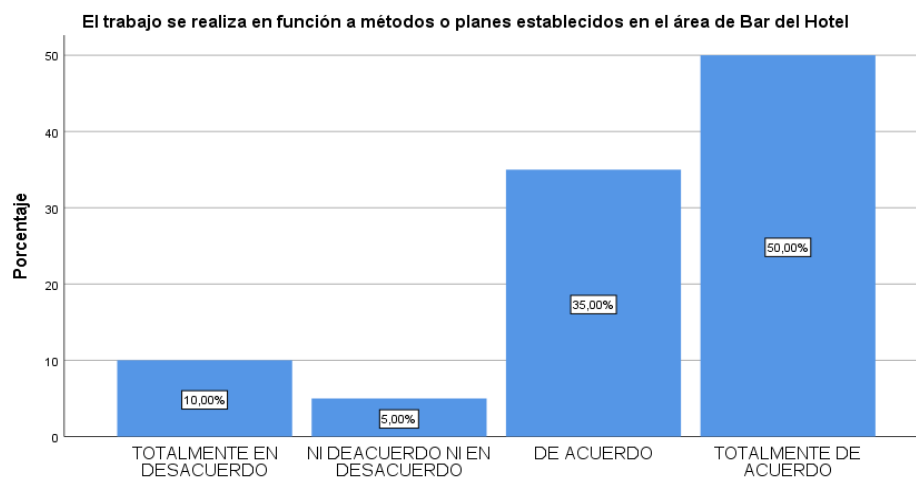
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos en el área de Bar del Hotel

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	10,0	10,0	10,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	NI	1	5,0	5,0	15,0
	DE ACUERDO		7	35,0	35,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	10	50,0	50,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 10

Grafico del ítem 8



Interpretación

En el cuadro mostrado podemos apreciar que más del 50% está de acuerdo y el 50% estuvo totalmente de acuerdo y el 35% estuvo de acuerdo con esta pregunta; ya que se sienten escuchados y toman sus recomendaciones por sus jefes y supervisores consideran que gracias a ello el servicio ha mejorado pero aun así existe un 15% que corresponde al totalmente desacuerdo un 10% sumado a un 5% que se encuentran en duda y que aun consideran que no es suficiente los planes que aplican para lograr tener un buen clima organizacional.

Tabla 9

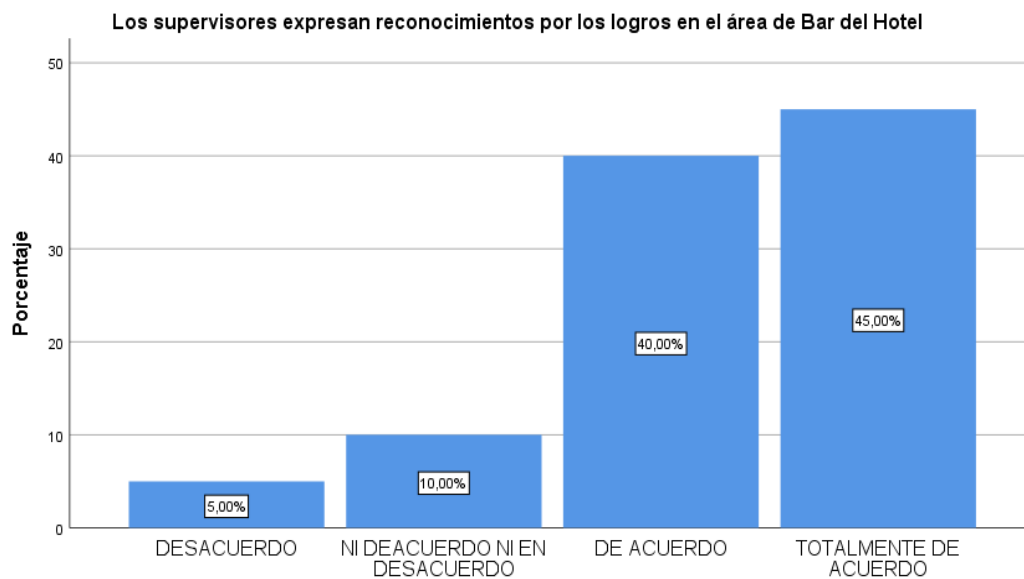
Cuadro del ítem9

Los supervisores expresan reconocimientos por los logros en el área de Bar del Hotel					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	15,0
	DE ACUERDO	8	40,0	40,0	55,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 11

Grafico del ítem 9



Interpretación

Este cuadro fue analizado y debatido por ciertos colaboradores que no se sienten identificados ya que son colaboradores recientes en la empresa y por políticas de la empresa a un no les permiten ser reconocidos como para brindar un presente o un reconocimiento como lo hacen con otros colaboradores que si son identificados; el 85% de los colaboradores del área consideró que si se sienten reconocidos ya que existe premiaciones cada 3 meses de parte de la empresa y bonificaciones por haber desempeñado un buen trabajo este porcentaje lo brindaron colaboradores que tienen más de 3 años laborando en la empresa un 45% indico que está totalmente de acuerdo y un 40% estuvo de acuerdo con dicha pregunta; el 15% se consideró en desagrado ya que son personas nuevas en la empresa y que aun su desempeño laboral está en evaluación, el 5% indico desacuerdo y el 10% estuvo en duda ya que en estos tiempos es difícil incentivar a colaboradores con premios o bonificaciones pero si con palabras motivadoras y de aliento.

Tabla 10

Cuadro del ítem10

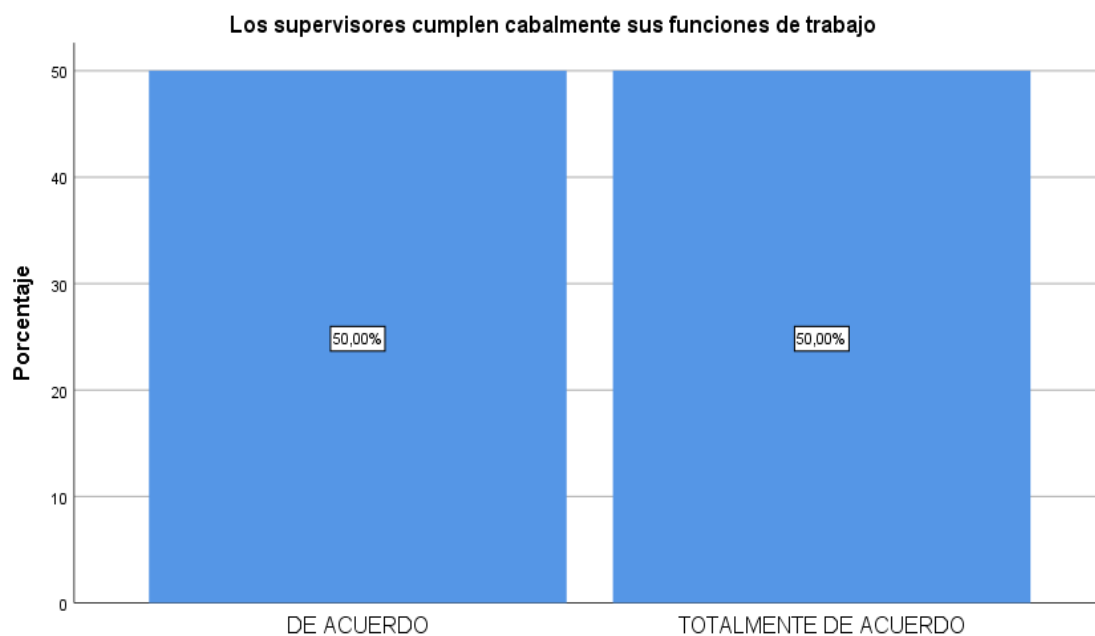
Los supervisores cumplen cabalmente sus funciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	10	50,0	50,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 12

Grafico del ítem 10



Interpretación

En esta pregunta los colaboradores se sintieron a gusto con la supervisión en el área de bar ya que al tener una supervisión líder y de jefatura hace que ellos se sientan cómodos y a gusto con las tareas de supervisión que realiza dicha persona; el 50% señalo que se encuentra totalmente de acuerdo con las funciones y tareas que delega el supervisor y el otro 50% considero que están de acuerdo ya que quien asume el cargo de supervisión ha hecho línea de carrera en la empresa y ha podido ascender al cargo hoy ocupa, las tareas y funciones de supervisión cumplen con el check list de cada día laborado.

Tabla 11

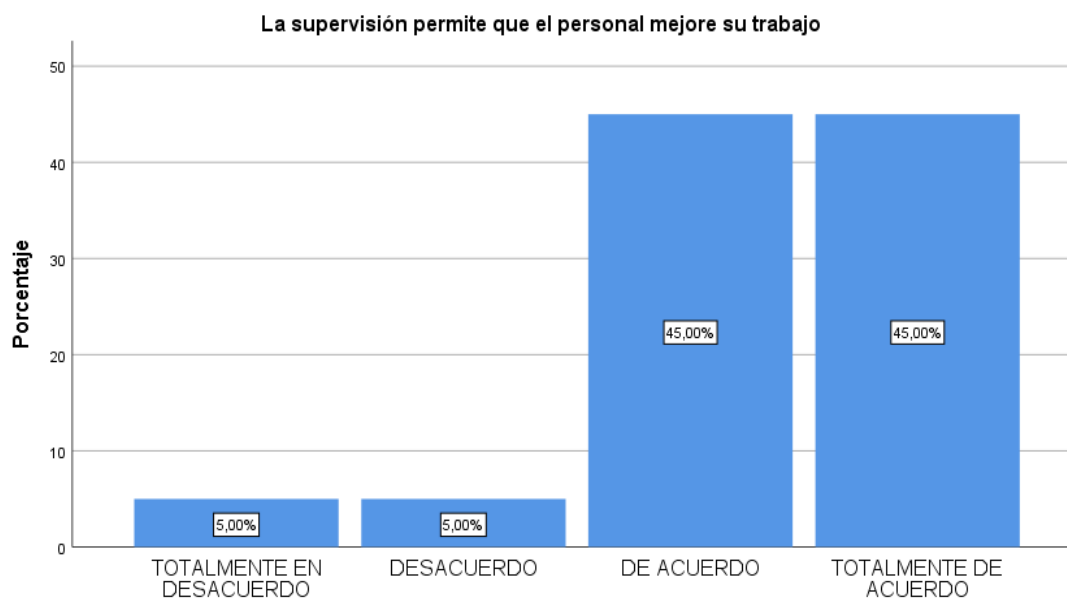
Cuadro del ítem11

La supervisión permite que el personal mejore su trabajo						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO		1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO		1	5,0	5,0	10,0
	DE ACUERDO		9	45,0	45,0	55,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO		9	45,0	45,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 13

Grafico del ítem 11



Interpretación

La pregunta diseñada para este gráfico fue la supervisión permite que el personal mejore su trabajo; el 90% indicó que si ciertamente porque existe la oportunidad de diseñar una línea de carrera para asumir cargos de jerarquía, el 45% indicó que está totalmente de acuerdo ya que existe la oportunidad de reconocer a los que desempeñan mejor su trabajo para que así sean capacitados y se les permita que desempeñen sus destrezas, sin embargo hay un 5% que consideran que no se les permite alcanzar una mejor oportunidad laboral por la limitación que existe en ellos mismos y también un 5% que se encuentran en totalmente desacuerdo por que no se identifican con la empresa y ven el trabajo como un pasatiempo.

Tabla 12

Cuadro del ítem 12

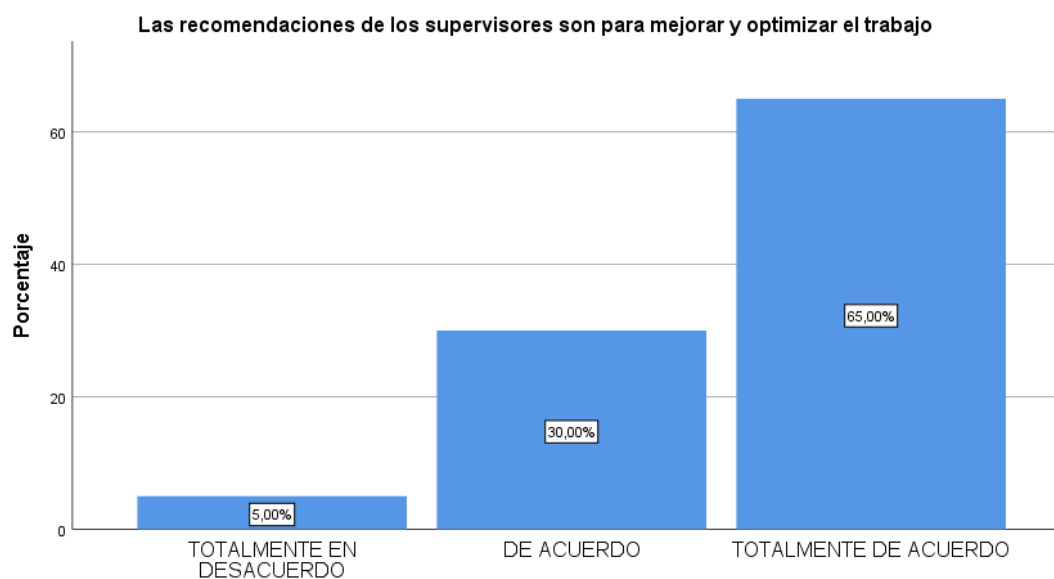
Las recomendaciones de los supervisores son para mejorar y optimizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	DE ACUERDO	6	30,0	30,0	35,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 14

gráfico del ítem 12



Interpretación

Sobre la pregunta dada, el gráfico muestra que el 65% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que las recomendaciones que brindan los supervisores siempre serán para mejorar el trabajo así como también hay un 35% que si están de acuerdo con las recomendaciones de los supervisores consideran que así como ellos son escuchados por el supervisor el trato debe de ser mutuo; sin embargo existe un 5% que se encuentra totalmente en desacuerdo ya que no ven las recomendaciones como tal sino como implantación de ideas de las que no comparten y no son aceptadas ni toleradas, pero así mismo el 95% que sí estuvieron consideran que la parte de supervisión los están ayudando a mejorar los planes pactados como equipo de trabajo.

Tabla 13

Cuadro del ítem 13

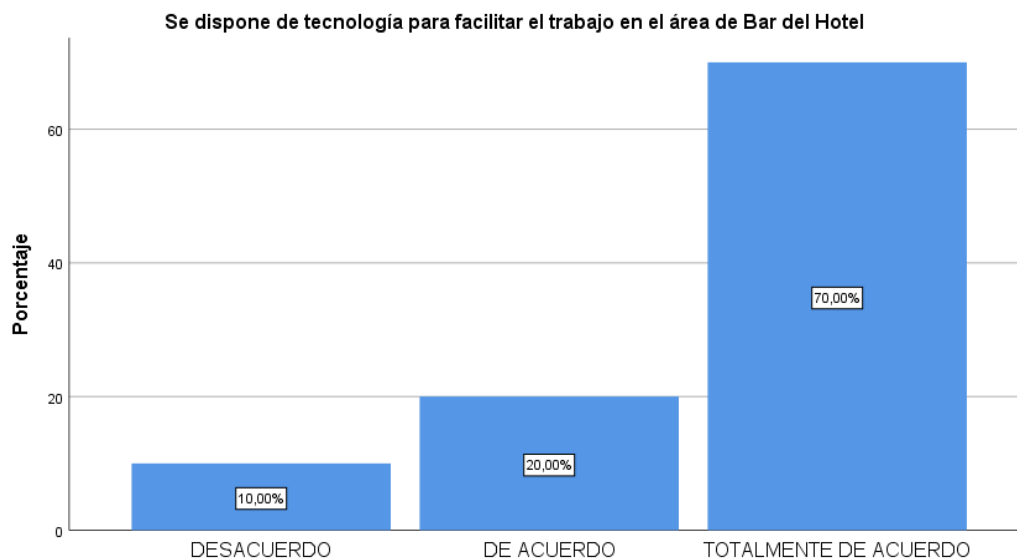
Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	4	20,0	20,0	30,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 15

gráfico del ítem 13



Interpretación

Para analizar esta pregunta de disposición de tecnología para facilitar el desempeño laboral se consideró que el 70% considera que si se tiene la suficiente tecnología para poder brindar un servicio de calidad ya que la costumbre les ha enseñado la rapidez con la que pueden desarrollar ciertas habilidades y consideran que tener nueva maquinaria o nuevos equipos de trabajo les va a costar tiempo para adaptarse a dicha maquinaria; el 20% se encuentra de acuerdo brindando la información que cierto tiempo se capacitan con ciertas maquinarias para ser más eficaz y eficiente el trabajo, sin embargo el 10% se encuentra en desacuerdo ya que consideran que en estos tiempos no están capacitando ni tampoco entrenando a los colaboradores y consideran que no hay importancia en el personal de parte de la empresa.

Tabla 14

Cuadro del ítem 14

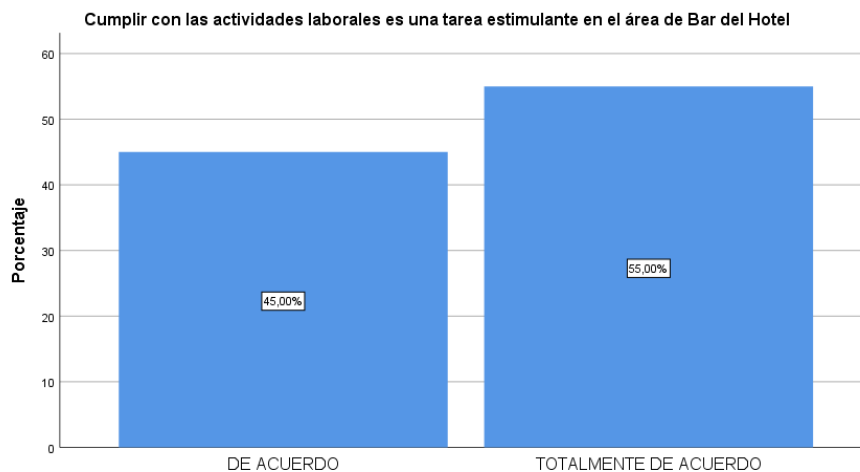
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	45,0	45,0	45,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 16

gráfico del ítem 14



Interpretación

En esta pregunta que corresponde a condiciones laborales, en su totalidad todos consideraron una respuesta positiva ya que todos anhelan realizar la línea de carrera para que así de esta manera puedan a tener otros cargos superiores al que ya tienen, el 55% de los colaboradores consideraron totalmente de acuerdo con

que realizar las actividades laborales los estimulan para que así puedan tener más conocimientos y más oportunidades de crecer laboralmente, y el 45% estuvieron de acuerdo con desarrollar tareas que hagan que su visión laboral sea más allá de donde ya se encuentran.

Tabla 15

Cuadro del ítem 15

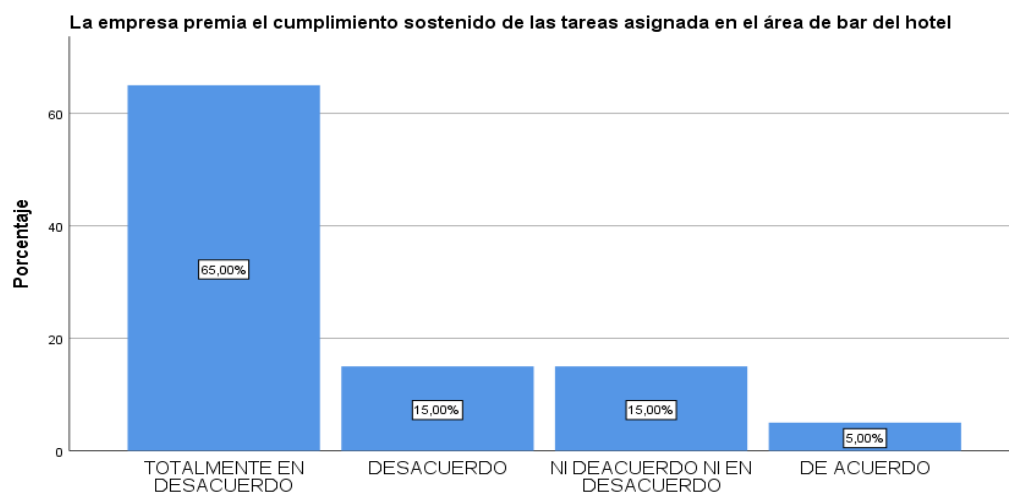
La empresa premia el cumplimiento sostenido de las tareas asignada en el área de bar del hotel

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	65,0	65,0
	DESACUERDO	3	15,0	80,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	3	15,0	95,0
	DE ACUERDO	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 17

gráfico del ítem 15



Interpretación

Esta pregunta no fue muy bien vista por los colaboradores, solo un 5% consideró que la empresa los premia por el cumplimiento sostenible de las tareas que son asignadas, pero el 95% no tuvo respuestas positivas ya que el 15% estaba en duda por que en estos tiempos de covid la empresa ha retirado de su política la motivación económica que les brindaba a los colaboradores del mes de cada área, así también el 15% estuvo en desacuerdo por que no les parece la idea que la empresa les retira la motivación en estos momentos donde ellos consideran que tienen que brindarles ese apoyo para que ellos se esmeren, pero aun así existe un 65% que están en desacuerdo por que si antes por lo menos recibían un aporte cada tres meses hoy por hoy no, ellos arriesgan más de lo debido al estar atendiendo a clientes que vienen de diferentes lados.

Tabla 16

Cuadro del ítem 16

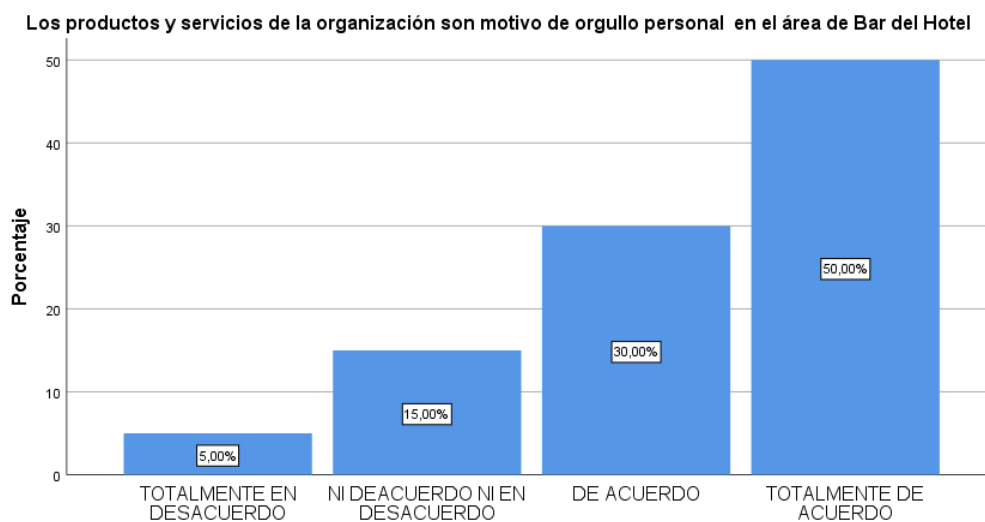
Los productos y servicios de la organización son motivo de orgullo personal en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	20,0
	DE ACUERDO	6	30,0	30,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 18

gráfico del ítem 16



Interpretación

Para el desarrollo de este gráfico se dialogó con cada uno de los colaboradores ya que ellos mismos consideraron brindaron su apoyo y el motivo porque es que se sienten orgullosos de seguir y continuar en la misma empresa a pesar del tiempo, el 50% considera que si se sienten parte de la empresa y se sienten orgullosos por lo que han visto a la empresa crecer, el 30% consideran que se sienten orgullosos porque a pesar de los tiempos que están viviendo la empresa no los han desamparado los mantienen laborando con renovaciones de contratos, otros consideran en duda su respuesta ya que por un lado es buena porque les da la oportunidad de tener un trabajo estable por otra mala por que el riesgo de contagio es válido por lo que tienen contacto con clientes de diferentes lugares sin embargo existe un 5% que no está de acuerdo porque considerando que la empresa debería de dar más por ellos sienten que su remuneración que ha disminuido al 50% no es accesible para nadie.

Tabla 17

Cuadro del ítem 17

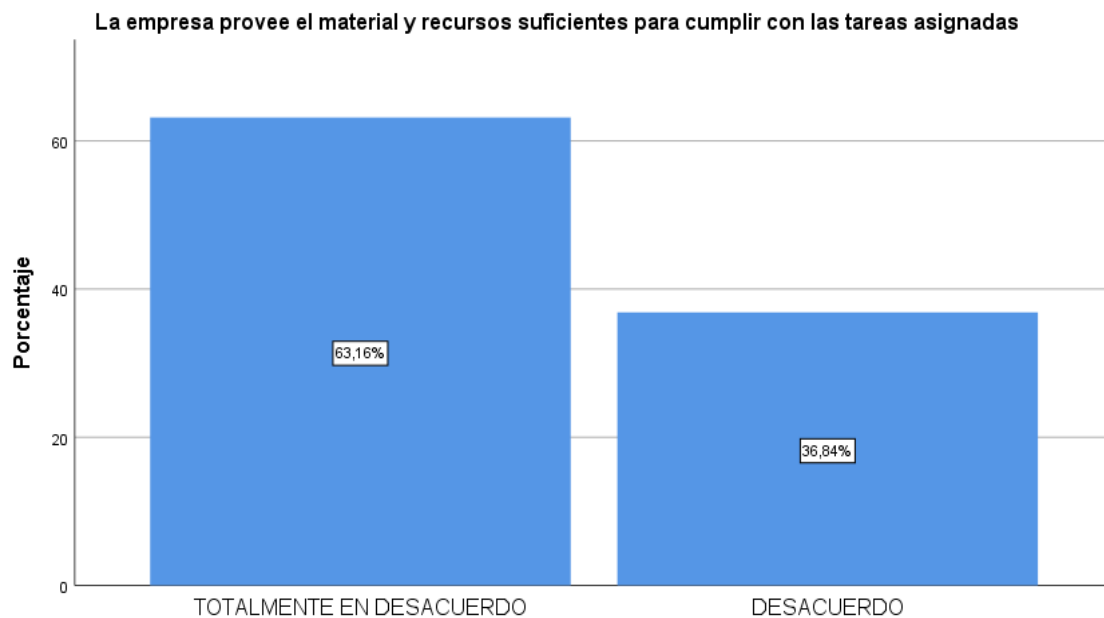
La empresa provee el material y recursos suficientes para cumplir con las tareas asignadas

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO		12	60,0	63,2	63,2
	DESACUERDO		7	35,0	36,8	100,0
	Total		19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema		1	5,0		
Total			20	100,0		

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 19

gráfico del ítem 17



Interpretación

Las respuestas fueron totalmente negativas, el 36.84% de los colaboradores consideraron en desacuerdo ya que al tener nuevas políticas de trabajo por el problema mundial de salud que estamos pasando, la empresa rechaza totalmente el compartir objetos, alimentos, bebidas, etc, cada uno tiene que tener sus propios objetos de trabajo; sin embargo existe un 63.16% en totalmente desacuerdo ya que están minimizando gastos extras o innecesarios para que así el gasto sea menor.

Tabla 18*Cuadro del ítem18*

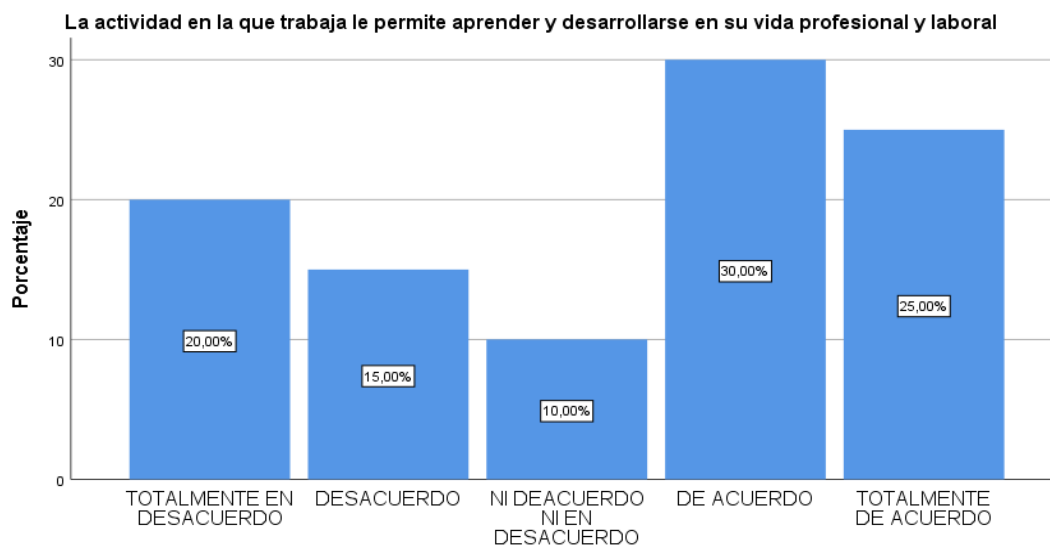
La actividad en la que trabaja le permite aprender y desarrollarse en su vida profesional y laboral

				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN		4	20,0	20,0	20,0
	DESACUERDO						
	DESACUERDO			3	15,0	15,0	35,0
	NI DEACUERDO NI			2	10,0	10,0	45,0
	EN DESACUERDO						
	DE ACUERDO			6	30,0	30,0	75,0
	TOTALMENTE	DE		5	25,0	25,0	100,0
	ACUERDO						
	Total			20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigad

Figura 20

gráfico del ítem 18



Interpretación

En esta pregunta vamos a identificar dos variables; línea de carrera y compromiso laboral, el 30% considera que si al realizar sus actividades laborales les permite desarrollar línea de carrera, un 25% consideran que está totalmente de acuerdo ya que ellos son aquellos que han ascendido de cargo con el desempeño que han realizado, teniendo como resultado positivo un 55% , teniendo un 10% que se encontraron en duda porque consideran que no es necesario que pase mucho tiempo para que les den el ascenso a otros cargos, el 15% estuvo en desacuerdo ya que sienten que volverse rutinaria las actividades no les permiten desarrollarse o aprender más de lo que quieren. Y el 20% están en totalmente en desacuerdo ya que para aprender más de otras actividades les involucra apostar más tiempo de lo debido y fuera de sus horario laborales, teniendo un resultado negativo un 45%.

Tabla 19

Cuadro del ítem 19

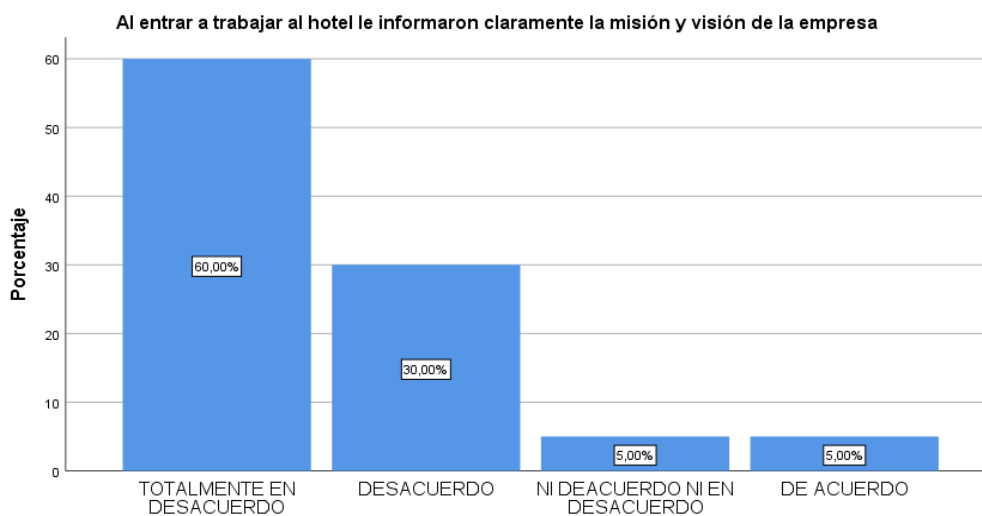
Al entrar a trabajar al hotel le informaron claramente la misión y visión de la empresa

					Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	60,0	60,0	60,0	60,0
	DESACUERDO	6	30,0	30,0	30,0	90,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0	95,0
	DE ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 21

gráfico del ítem 19



Interpretación

En este cuadro vamos a visualizar más resultados negativos que los positivos, tenemos un 5% del total de colaboradores del área de bar que si fueron entrenados en informados claramente de la visión y misión de la empresa, sin embargo tenemos un 95% que dicen todo lo contrario considerando que existe un 5% que se encuentran en duda con su respuesta porque consideran que no es importante esa información para ellos, el 30% está en desacuerdo ya que no asistieron a la charla en la que se les informo al personal nuevo de este punto importante para la empresa, y existe un 60% en desacuerdo por que en estos tiempos recursos humanos no brindo la información necesaria e importante por falta de tiempo y solo le brindaron el folleto informativo pero no le tomaron importancia al mensaje que seleccionaron para que se brinde mediante el afiche.

Tabla 20

Cuadro del ítem20

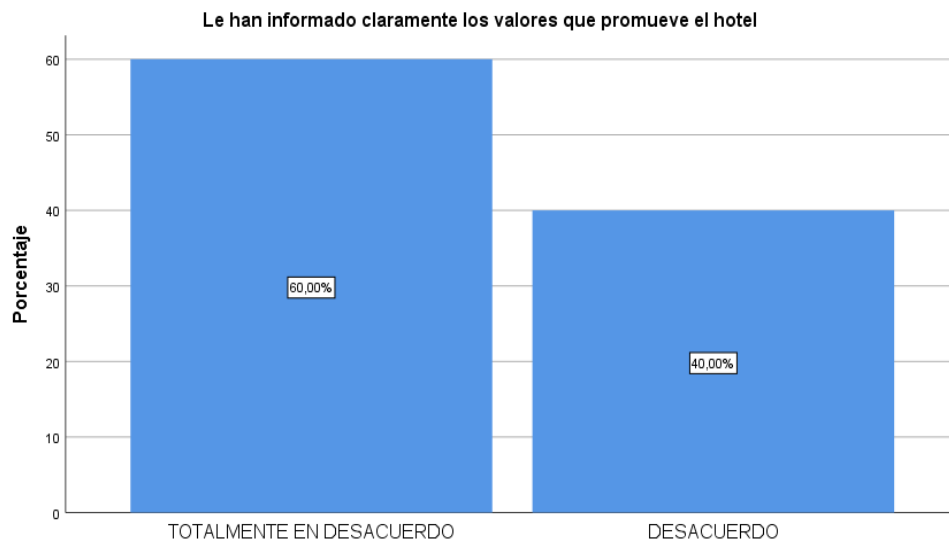
Le han informado claramente los valores que promueve el hotel

					Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN	12	60,0	60,0	60,0
	DESACUERDO					
	DESACUERDO		8	40,0	40,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 22

gráfico del ítem 20



Interpretación

En este cuadro vamos a visualizar resultados negativos, tenemos un 40% en desacuerdo ya que en el momento de firmar su contrato fueron informados del tema pero con el pasar del tiempo ya esa información pasa a segundo plano y no tienen claro los valores ya que no tuvieron más frecuencia con esta información y el 60% dieron como respuesta totalmente en desacuerdo por que en estos tiempos recursos humanos no brindo la información necesaria e importante por falta de tiempo y solo le brindaron el folleto informativo pero no le tomaron importancia al mensaje que se les brinda.

Tabla 21

Cuadro del ítem 21

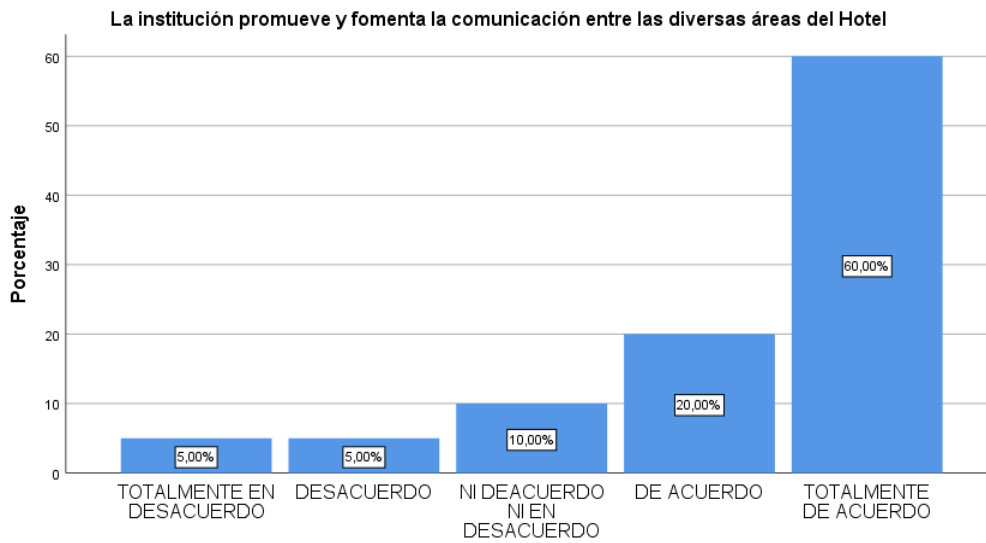
La institución promueve y fomenta la comunicación entre las diversas áreas del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO	1	5,0	5,0	10,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	20,0
	DE ACUERDO	4	20,0	20,0	40,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 23

gráfico del ítem 21



Interpretación

En el gráfico mostrado nos podremos dar cuenta que la comunicación es un factor fundamental para que un centro de trabajo pueda lograr su misión, el 60% considera que si mediante las reuniones, mediante los mensajes publicados en periódicos murales, por medio de la necesidad de interrelacionarse con otras personas de otras áreas, así también el 20% considera que si la comunicación y el dialogo con otras áreas de la empresa siempre han sido un factor importante que a pesar de las diferencias se siguen manteniendo, el 10% estuvieron en duda por q consideran que la empresa no fomenta comunicación sino que cada uno de ellos la realiza por necesidad propia sin embargo existe un 10% en desacuerdo el 5% que consideran que van a trabajar mas no a hacer vida social y el otro 5% en totalmente desacuerdo que consideran no participar de las reuniones que realiza la empresa para ellos mismos.

Tabla 22

Cuadro del ítem22

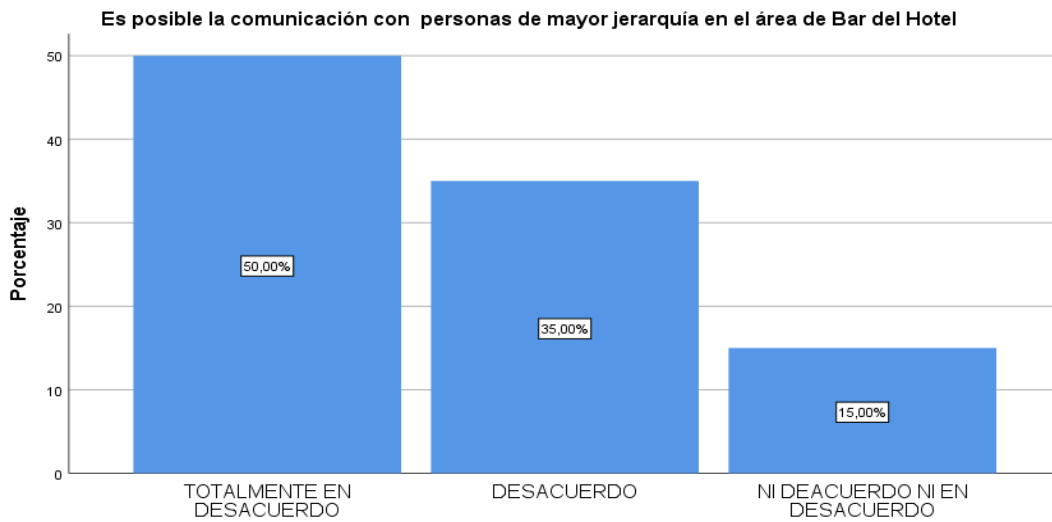
Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía en el área de Bar del Hotel

					Porcentaje	Porcentaje
			Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN	10	50,0	50,0	50,0
	DESACUERDO					
	DESACUERDO		7	35,0	35,0	85,0
	NI DEACUERDO NI		3	15,0	15,0	100,0
	EN DESACUERDO					
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 24

gráfico del ítem 22



Interpretación

En este cuadro la pregunta es si hay oportunidad de poderse comunicar con personas de alta jerarquía, para esta interrogante se obtuvieron respuestas negativas, el 15% indico la duda y lo complejo que es el dialogo entre colaboradores y jefes, en desacuerdo el 35% ya que la jefatura en el hotel no brinda confianza, y en totalmente desacuerdo un 50% ya que consideran que no es posible.

Tabla 23

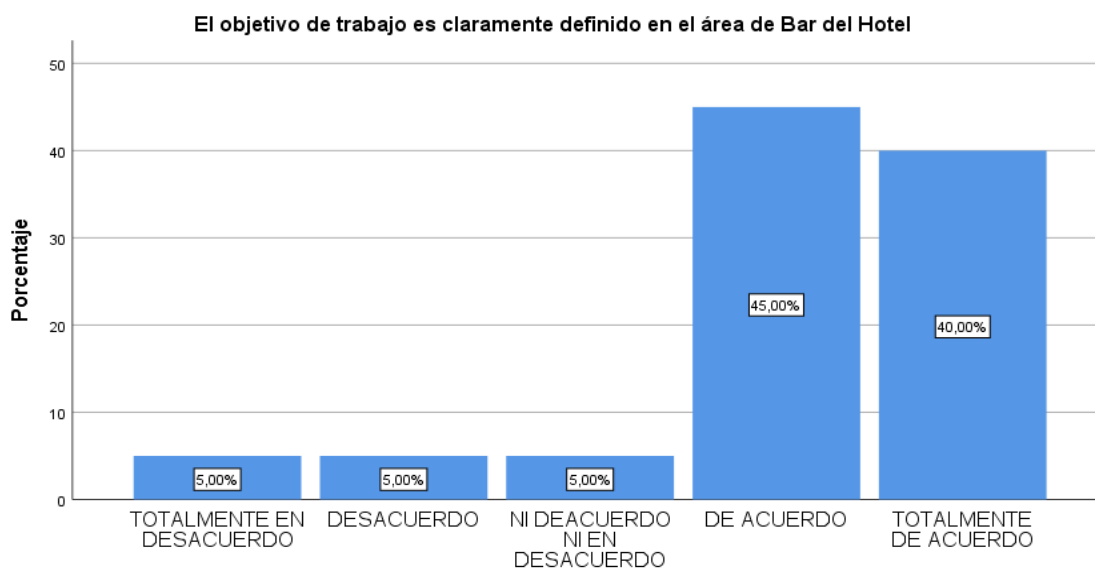
Cuadro del ítem 23

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO		1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO		1	5,0	5,0	10,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		1	5,0	5,0	15,0
	DE ACUERDO		9	45,0	45,0	60,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE 8		40,0	40,0	100,0
	Total	20		100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 25

gráfico del ítem 23



Interpretación

Cierto y mayor porcentaje de las personas que respondieron a esta pregunta indico acertadamente que si con un 45%, lo cual el 40% indico claramente que están totalmente de acuerdo con el objetivo de trabajo; sin embargo el 5% indico que desconocen del tema, otro 5% indico que sabrían de estos objetivos pero no lo tienen presente en cada momento y también existe un 5% que no opinan del tema.

Tabla 24

Cuadro del ítem24

El hotel realiza taller de comunicación y empatía para promover una comunicación fluidez de manera interna y externa en el hotel

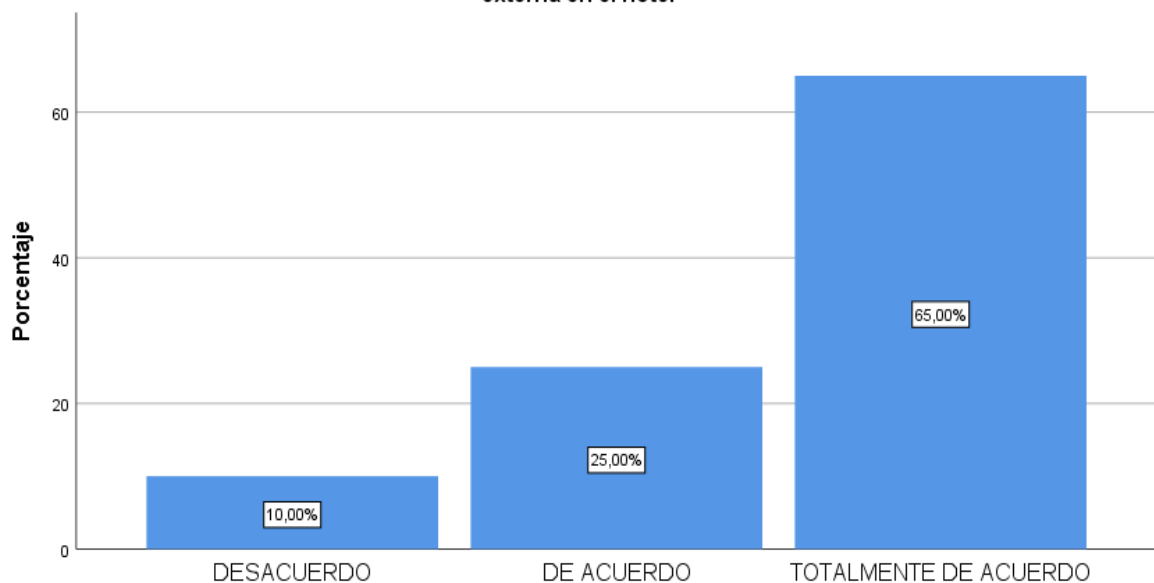
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	5	25,0	25,0	35,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 26

gráfico del ítem 22

El hotel realiza taller de comunicación y empatía para promover una comunicación fluida de manera interna y externa en el hotel



Interpretación

En este gráfico hemos logrado obtener más del 50% de respuestas positivas por los colaboradores del área de bar, el 65% consideran que si es totalmente acuerdo con que se realizan taller de empatía y comunicación, el 25% está de acuerdo con el dialogo que existe en entre la rotación de personal entre las diferentes áreas del hotel y el 10% opinaron que no participan de los talleres por estar fuera de horarios de trabajo; siendo así un 85% de respuestas positivas si participan de estos talleres para que así exista la fluidez de dialogo entre compañeros de trabajo.

Tabla 25

Cuadro del ítem 25

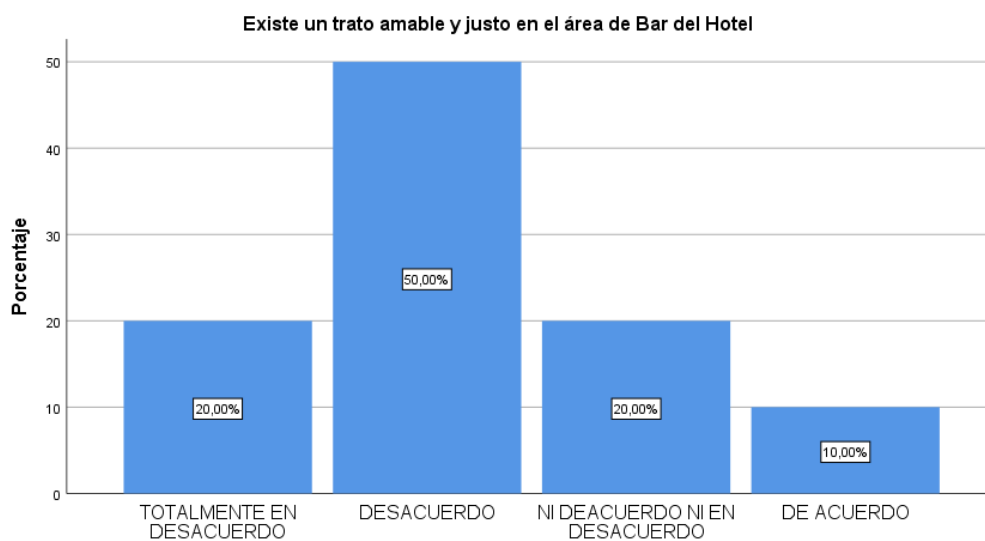
Existe un trato amable y justo en el área de Bar del Hotel

				Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	4	20,0	20,0	20,0
	DESACUERDO		10	50,0	50,0	70,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		4	20,0	20,0	90,0
	DE ACUERDO		2	10,0	10,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 27

gráfico del ítem 25



Interpretación

En el gráfico señalado son pocas las respuestas positivas obtenidas por el personal del área de bar el 10% se encuentra de acuerdo con el trato amable que reciben de los integrantes del área señalada sin embargo el porcentaje de respuestas negativas es mayor el 90% indicaron no estar de acuerdo el 20% se consideró en duda ya que no le interesa la comunicación entre compañeros, el 50% está en desacuerdo por falta de respeto y empatía y el 20% totalmente desacuerdo por el cambio repentino de personal.

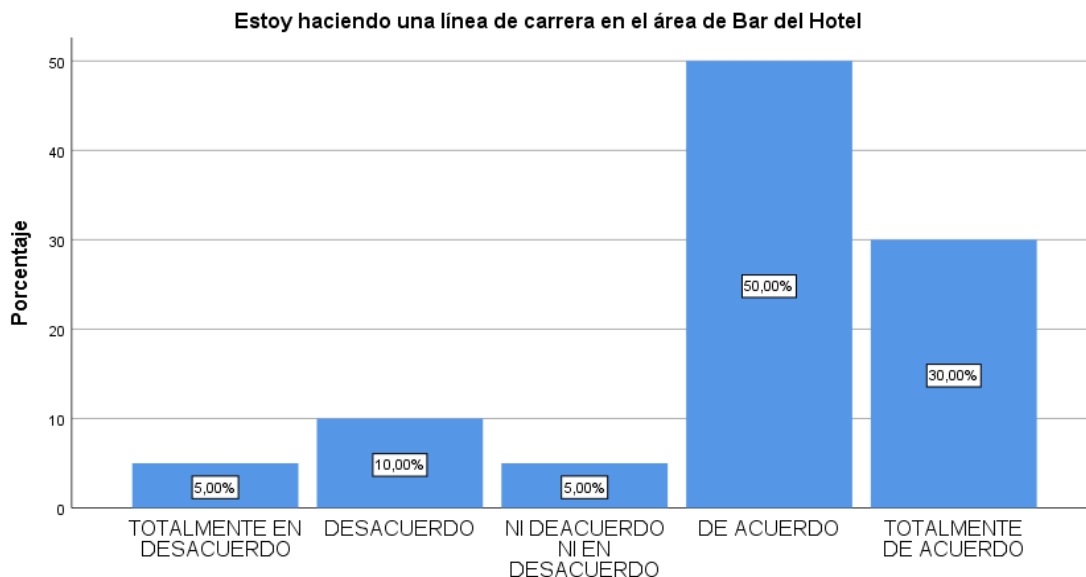
Tabla 26

Cuadro del ítem26

Estoy haciendo una línea de carrera en el área de Bar del Hotel						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido		acumulado
Válido	TOTALMENTE EN		1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO					
	DESACUERDO		2	10,0	10,0	15,0
	NI DEACUERDO NI		1	5,0	5,0	20,0
	EN DESACUERDO					
	DE ACUERDO		10	50,0	50,0	70,0
	TOTALMENTE DE		6	30,0	30,0	100,0
	ACUERDO					
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigado

Figura 28
gráfico del ítem 26



Interpretación

Líneas de carreras brindado para todo el personal del hotel, en este caso el personal del bar consideran que el 80% dieron una respuesta positiva el 30% se encuentra totalmente de acuerdo por las oportunidades que se les brindan, el 50% estuvo de acuerdo por el programa de Cross training que pueden ellos desarrollar sin compromiso alguno pero también se obtuvo respuestas en duda el 5% considera que no es necesario, el 10% en desacuerdo porque consideran que no va con su perfil laboral y en totalmente desacuerdo el 5% que no le toman importancia a esta oportunidad laboral de aprender más.

Tabla 27

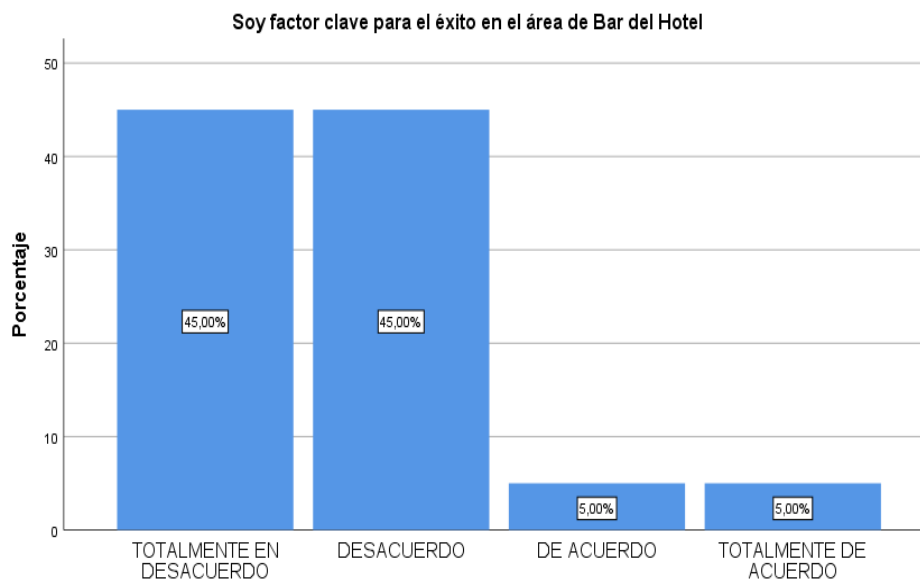
Cuadro del ítem27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	45,0	45,0	45,0
	DESACUERDO	9	45,0	45,0	90,0
	DE ACUERDO	1	5,0	5,0	95,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 29

gráfico del ítem 27



Interpretación

En esta pregunta evaluaremos el nivel de compromiso de los colaboradores; no se obtuvo gran porcentaje de respuestas positivas un 10% indicó que si afirmativamente se consideran factores claves para continuar con el éxito de la empresa, pero un 90% considero que no es así dando como desacuerdo y totalmente desacuerdo un 45% para cada opción.

Tabla 28

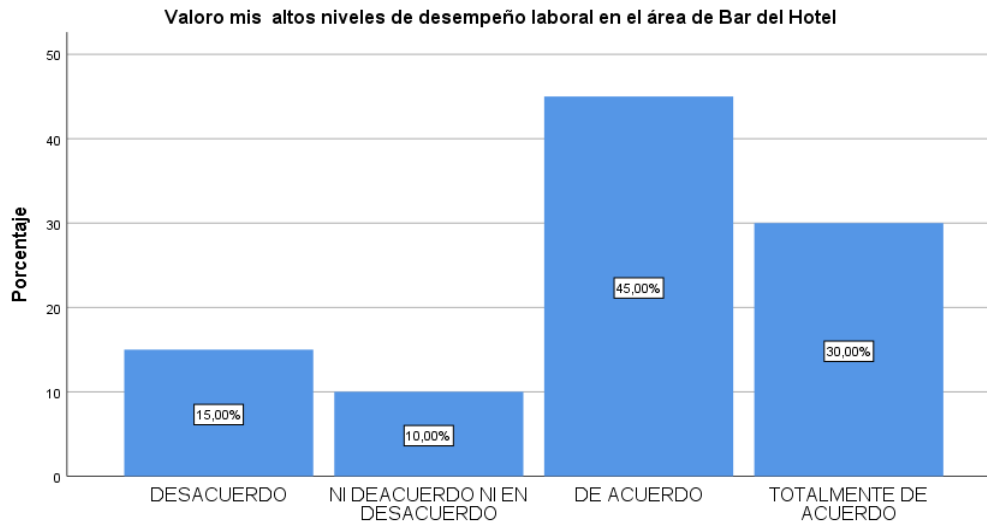
Cuadro del ítem 28

Valoro mis altos niveles de desempeño laboral en el área de Bar del Hotel					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	25,0
	DE ACUERDO	9	45,0	45,0	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 30

gráfico del ítem 28



Interpretación

Dicha pregunta fue diseñada para evaluar el desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores dando como resultado una respuesta positiva un total de 75% consideraron que si valoran su desempeño en la empresa el 45 % está de acuerdo ellos dan lo mejor de cada uno para poder generar más ingresos y el 30% están totalmente de acuerdo ya que consideran personal fiel a la empresa por el tiempo que llevan laborando, sin embargo existe un 25% de colaboradores que no dieron respuestas positivas el 10% indico que está en duda, pero el 15% estuvo en desacuerdo.

Tabla 29

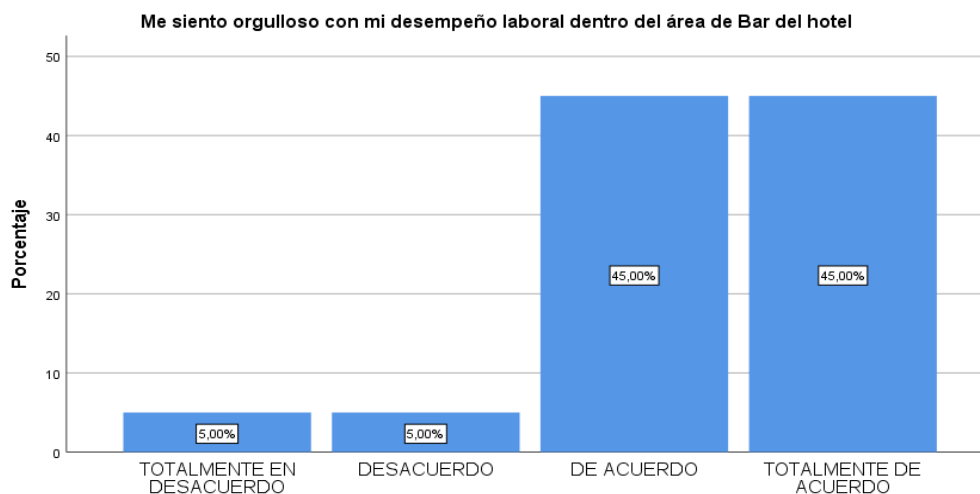
Cuadro del ítem 29

Me siento orgulloso con mi desempeño laboral dentro del área de Bar del hotel						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN	EN	1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO					
	DESACUERDO		1	5,0	5,0	10,0
	DE ACUERDO		9	45,0	45,0	55,0
	TOTALMENTE DE	DE	9	45,0	45,0	100,0
	ACUERDO					
	Total		20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 31

gráfico del ítem 29



Interpretación

Hoy por hoy el personal se encuentra de acuerdo con el desempeño que cada uno desarrolla existe un 45% que considera que si por que realiza sus funciones no funciones de otro turno y un 45% totalmente de acuerdo porque considera que la empresa se preocupa por ellos en estos tiempos difíciles, teniendo como resultado que un 90% si se sienten orgullosos de los roles que desarrollan en dicha empresa; pero también hay un 10% que sus respuestas fueron negativas, un 5% que considera que está en desacuerdo porque consideran que todos deben de trabajar por igual sin que nadie se vea afectado, y el otro 5% en totalmente desacuerdo porque considera que la empresa debería de promover estrategias para que ellos como colaboradores se sientan identificados y orgullosos de laborar para la empresa.

Tabla 30

Cuadro del ítem30

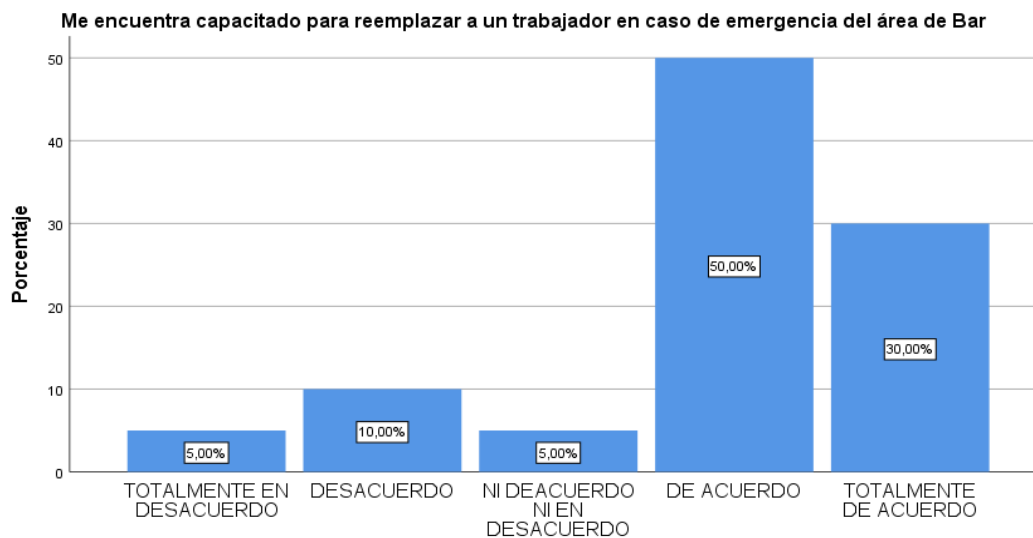
Me encuentra capacitado para reemplazar a un trabajador en caso de emergencia del área de Bar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO	2	10,0	10,0	15,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	20,0
	DE ACUERDO	10	50,0	50,0	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 32

gráfico del ítem 30



Interpretación

En esta pregunta los resultados positivos salieron sobre saliendo obteniendo un 80% a favor, el 50% se encontró de acuerdo con que si se encuentran capacitados en caso de emergencia por lo mismo que son personas que tienen tiempo ya laborando para la empresa, el 30% se encuentran totalmente de acuerdo; sin embargo se obtuvo el 5% que se encuentran en duda no opinan, el 15% brindan respuestas negativas, el 10% está en desacuerdo ya que son personas nuevas que recién llevan 3 meses laborando para la empresa y el otro 5% se encuentra en totalmente desacuerdo ya que en estos tiempos de covid no se están realizando capacitaciones para evitar contagios.

Tabla 31

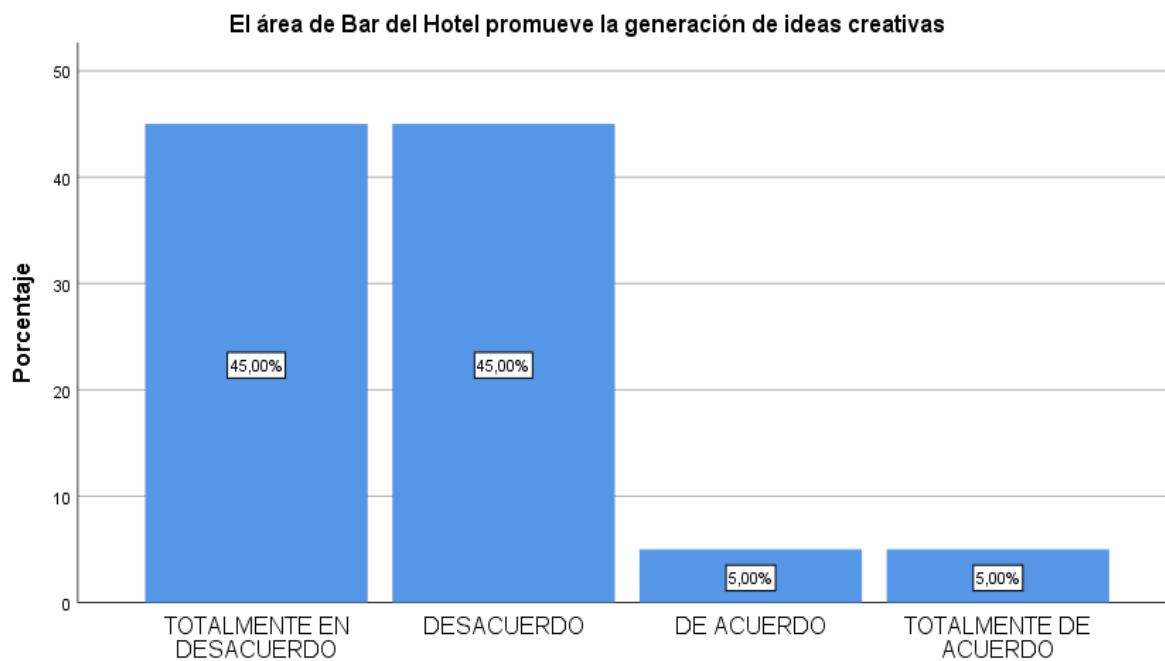
Cuadro del ítem31

El área de Bar del Hotel promueve la generación de ideas creativas						
		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN	9	45,0	45,0	45,0	45,0
	DESACUERDO					
	DESACUERDO	9	45,0	45,0	45,0	90,0
	DE ACUERDO	1	5,0	5,0	95,0	95,0
	TOTALMENTE DE	1	5,0	5,0	100,0	100,0
	ACUERDO					
	Total	20	100,0	100,0		

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 32

gráfico del ítem 30



Interpretación

El departamento de bar realiza la generación de ideas creativas para que se logre trabajar en un clima cálido aunque no logro obtener las mejores respuestas considerando que el 10% de ellos opinan que estas ideas son diseñadas por los mismos colaboradores y si han tenido una buena aceptación por los colaboradores al igual que el otro 5% que opina que si pero el 90% brindo una respuesta negativa, el 45% estuvo en desacuerdo y el 45% indico que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 32

Cuadro del ítem32

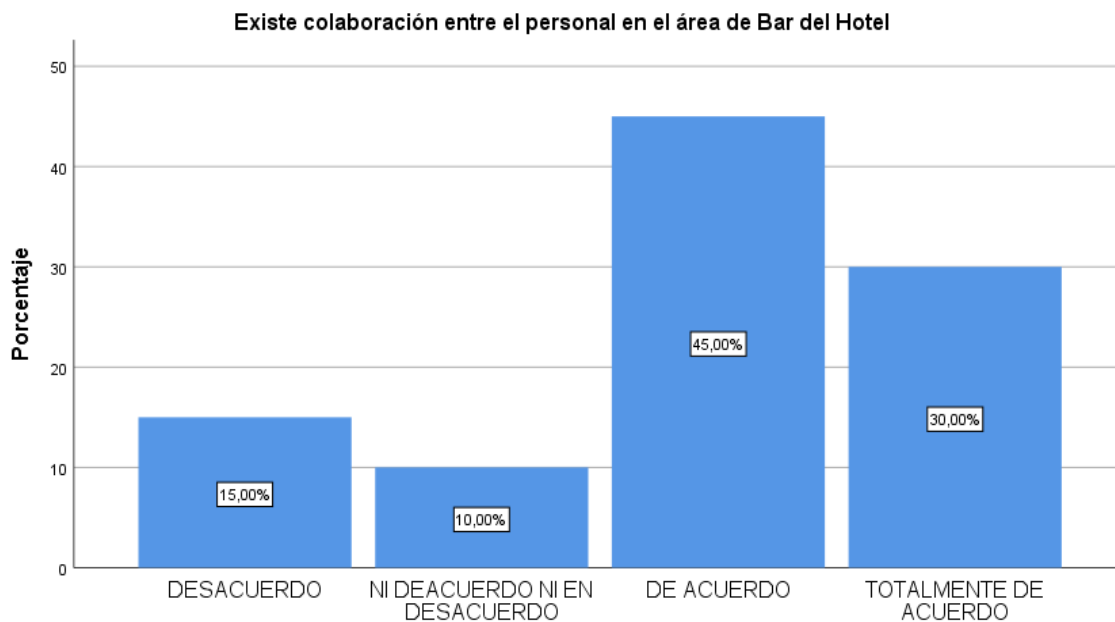
Existe colaboración entre el personal en el área de Bar del Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	25,0
	DE ACUERDO	9	45,0	45,0	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 34

gráfico del ítem 32



Interpretación

En esta pregunta gracias a los colaboradores que fueron parte de esta encuesta se ha obtenido respuestas positivas considerando que el 75%, el 45% estuvieron de acuerdo con la idea de que si existe colaboración en el área de bar y el 30% se encontraron totalmente de acuerdo, así también el 10% no consideraron una respuesta por que existe una duda no se sienten apoyo o colaboración de sus compañeros, así también el 15% está en desacuerdo consideran que la colaboración no es mutua.

Tabla 33

Cuadro del ítem33

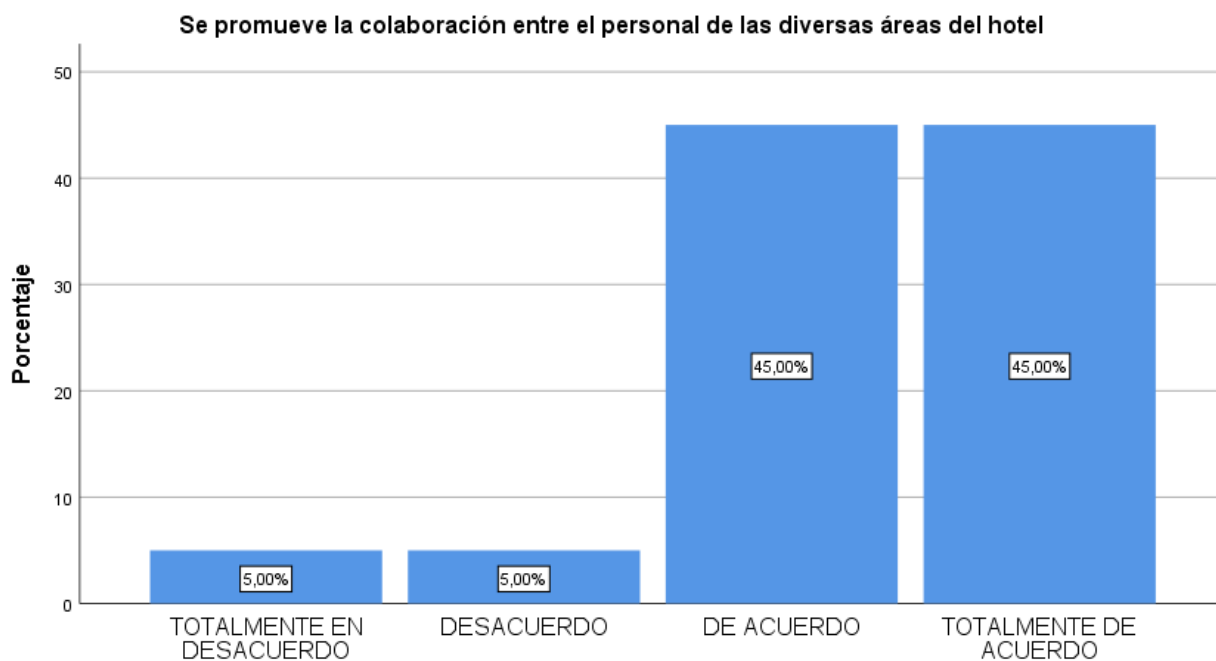
Se promueve la colaboración entre el personal de las diversas áreas del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO	1	5,0	5,0	10,0
	DE ACUERDO	9	45,0	45,0	55,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Fuente, Encuesta del investigador

Figura 35

gráfico del ítem 33



Interpretación

Esta pregunta fue más global involucrando a otras áreas del hotel, se obtuvo respuestas positivas para el desarrollo de la colaboración que hay entre las personas que no realizan las mismas actividades, pero si tienen un mismo fin, el 90% indicó una respuesta sumamente positiva dividiendo en dos partes, un 45% en de acuerdo y 45% en totalmente de acuerdo, sin embargo el 10% indicó respuestas negativas dividiéndose en 5% en desacuerdo y el porcentaje restante estuvieron en totalmente desacuerdo.

IV.RESULTADOS

ANÁLISIS INFERENCIAL

Dimensión de involucramiento laboral

Para el análisis de los resultados y se utilizó la fórmula de Pareto la cual pasaremos a detallar para nuestra dimensión llamada de involucramiento laboral

Cuadro de involucramiento laboral

Determinamos los equivalentes de la escala Likert:

Tabla 34

Tabla de escala de Likert, de involucramiento laboral

<hr/>	
Escala Likert	Equivalente ordinal
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35

Tabla de puntos de corte de involucramiento laboral

Puntaje nominal	Punto de corte	de Rangos y niveles
Mínimo	14	Bajo
Medio	19	Medio
Máximo	23	Alto

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36

Tabla de rango bajo, medio y alto.

Bajo	Medio	Alto
1	1	2
	Media	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37

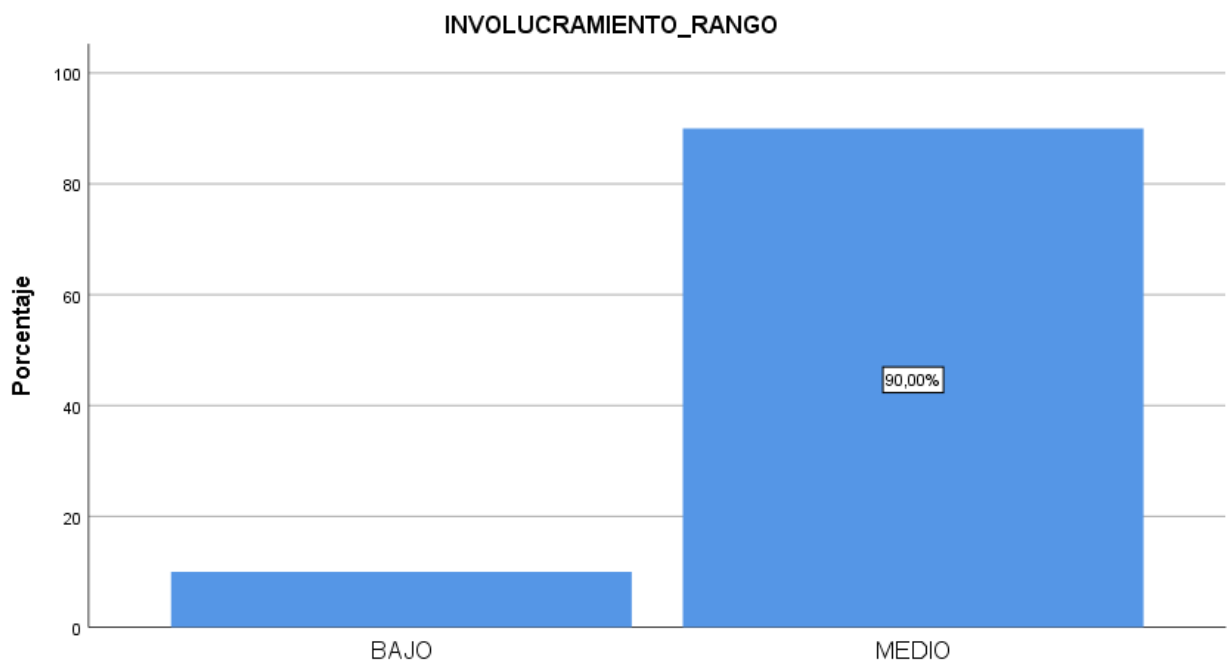
Tabla de rangos de la dimensión De Involucramiento Laboral

Rangos	Rango	
	inferior	Rangos superior
Alto	23	26
Medio	19	22
Bajo	14	18

Fuente: Elaboración propia.

Figura 34

gráfico: Dimensión de involucramiento laboral



Nota: Fuente, Encuesta del autor.

INTERPRETACIÓN

Se analiza la dimensión de Involucramiento laboral según la escala de Sonia Palma aplicado en el área de bar en un hotel de cuatro estrellas y según lo evaluado mediante el instrumento de la encuesta se obtuvo como resultado que esta dimensión es aplicada en el área bar en un nivel medio obteniendo como porcentaje un 90%, y el 10% en un nivel bajo.

Dimensión de supervisión

Para el análisis de los resultados se utilizó la fórmula de Pareto la cual pasaremos a detallar para nuestra dimensión llamada de supervisión

Cuadro de supervisión

Determinamos los equivalentes de la escala Likert:

Tabla 38

Tabla de escala de Likert, de supervisión

Escala Likert	Equivalente ordinal
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39

Tabla de puntos de corte de supervisión

Puntaje nominal	Punto de corte	de Rangos y niveles
Mínimo	14	28
Medio	20	23
Máximo	24	19

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40

Tabla de rango bajo, medio y alto.

Bajo	Medio	Alto
1	2	2
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Media</div>		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 41

Tabla de rangos de la dimensión de supervisión

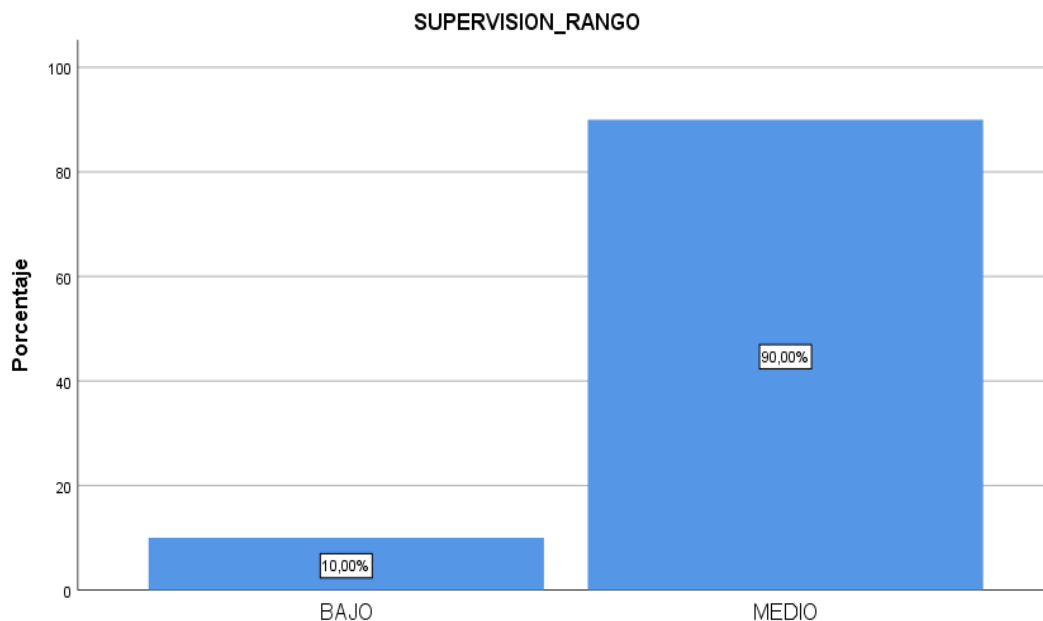
Rangos	Rango	
	inferior	Rangos superior
Alto	24	28
Medio	20	23

Bajo	14	19
------	----	----

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 35

gráfico de la dimensión de supervisión



Nota: Fuente, Encuesta del autor.

Interpretación

La dimensión de Supervisión según la escala de Sonia Palma aplicado en el área de bar en un hotel de cuatro estrellas y según lo evaluado mediante el instrumento de la encuesta se obtuvo como resultado que esta dimensión es aplicada en el área bar en un nivel medio obteniendo como porcentaje un 90%, y el 10% en un nivel bajo, la supervisión en el área es una parte importante para la empresa ya que se logra un mejoramiento las diferentes actividades que se desarrollan en el departamento de bar.

Dimensión De Condiciones Laborales

Para el análisis de los resultados utilizaremos la fórmula de Pareto, la cual pasaremos a detallar para nuestra dimensión llamada De Condiciones Laborales

Cuadro de condiciones laborales

Determinamos los equivalentes de la escala Likert:

Tabla 42

Tabla de escala de Likert, de condiciones laborales

Escala Likert	Equivalente ordinal
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43

Tabla de puntos de corte de Condiciones Laborales

Puntaje nominal	Punto de corte	Rangos y niveles
Mínimo	17	
Medio	21	

Máximo 25

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44

Tabla de rango bajo, medio y alto.

Bajo	Medio	Alto
17	21	25

Media

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45

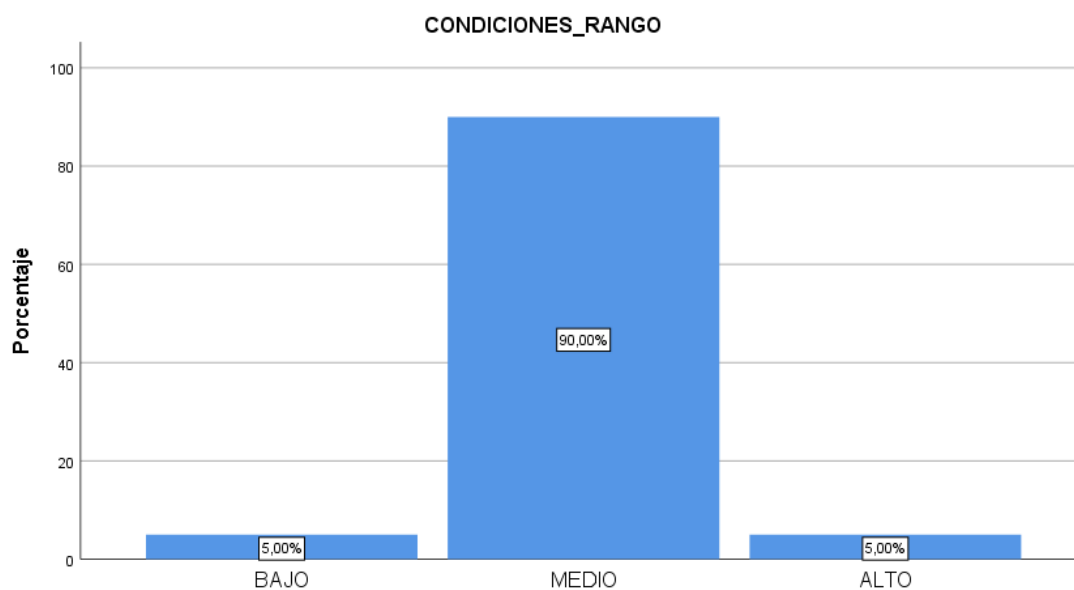
Tabla de rangos de la dimensión De Condiciones Laborales

Rangos	Rango	
	inferior	Rangos superior
Alto	25	27
Medio	21	24
Bajo	17	20

Fuente: Elaboración propia

Figura 36

gráfico de la dimensión de Condiciones Laborales



Nota: Fuente, Encuesta del autor.

Interpretación:

Bajo la dimensión de Condiciones labores según la escala de Sonia Palma, evaluado mediante el instrumento aplicado a los integrantes del área de bar de un hotel de cuatro estrellas se obtuvo 90%, sin embargo en el nivel bajo y alto cada uno obtuvo un 5% lo que hace un total de 10% para ambos niveles.

Dimensión De Comunicación

Para el análisis de los resultados utilizaremos la fórmula de pareto, la cual pasaremos a detallar para nuestra dimensión llamada De Comunicación

Cuadro de comunicación

Determinamos los equivalentes de la escala Likert:

Tabla 46

Tabla de escala de Likert, de comunicación

	Equivalente
Escala Likert	ordinal
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47*Tabla de puntos de corte de comunicación*

Puntaje nominal	Punto de corte	de Rangos y niveles
Mínimo	10	14
Medio	15	19
Máximo	20	23

*Fuente: Elaboración propia***Tabla 48***Tabla de rango bajo, medio y alto.*

Bajo	Medio	Alto
10	15	20
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Media</div>		

*Fuente: Elaboración propia.***Tabla 49***Tabla de rangos de la dimensión de comunicación*

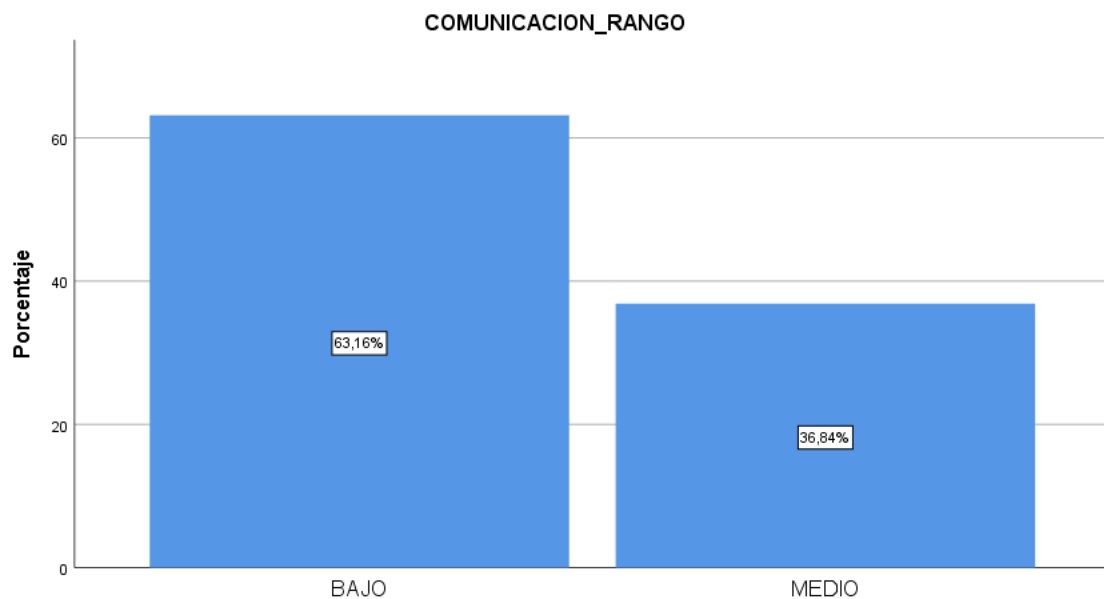
	Rango	
Rangos	inferior	Rangos superior
Alto	20	23
Medio	15	19

Bajo	10	14
------	----	----

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 37

gráfico de la dimensión de comunicación



Nota: Fuente, Encuesta del autor.

Interpretación

En este gráfico que corresponde a la dimensión de comunicación según la escala de Sonia Palma se ha obtenido un 63.16% que corresponde al nivel bajo de la evaluación del instrumento utilizado, sin embargo se obtuvo un nivel medio con 36.84% liderando el nivel bajo alcanzo mencionar que la dimensión de la comunicación no es bien utilizada en el área de bar.

Dimensión de autorrealización

Para el análisis de los resultados utilizaremos la fórmula de Pareto, la cual pasaremos a detallar para nuestra dimensión llamada de autorrealización

Cuadro de autorrealización

Determinamos los equivalentes de la escala Likert:

Tabla 50

Tabla de escala de Likert, de autorrealización

<hr/>	
	Equivalente
Escala Likert	ordinal
<hr/>	
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51

Tabla de puntos de corte de Autorrealización

Puntaje nominal	Punto de corte	Rangos y niveles
Mínimo	20	25
Medio	26	30
Máximo	31	35

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 52

Tabla de rango bajo, medio y alto.

Bajo	Medio	Alto
20	26	31

Media

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53

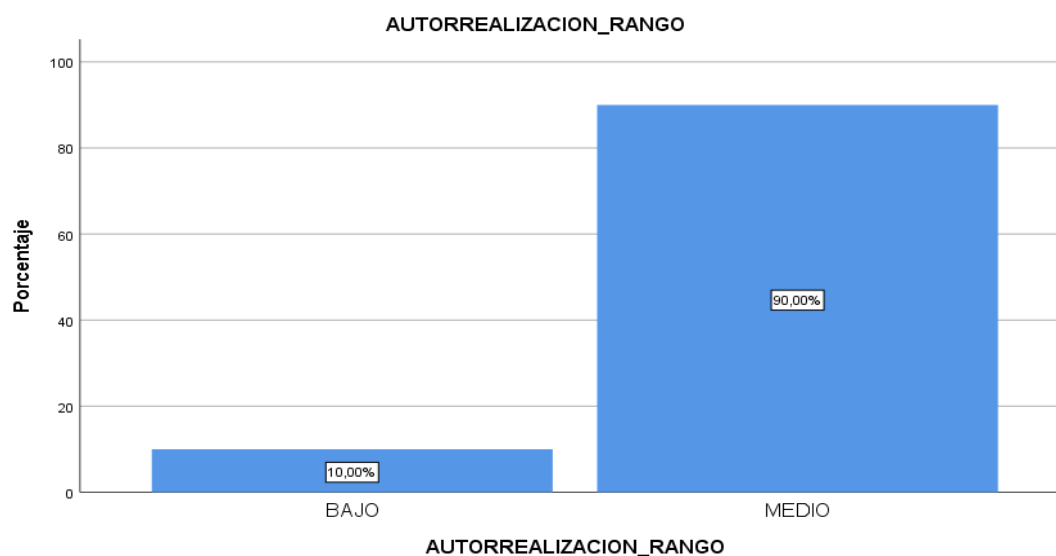
Tabla de rangos de la dimensión de autorrealización

Rangos	Rango	
	inferior	Rangos superior
Alto	31	35
Medio	26	30
Bajo	20	25

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38

gráfico de la dimensión de autorrealización



Nota: Fuente, encuesta del autor.

Interpretación

Para esta última dimensión evaluada mediante gráficos, el nivel bajo ha obtenido un 10% a comparación del nivel medio que obtuvo un 90%, lo que nos da a identificar que la dimensión de autor relación en el área de bar es media según lo diseñado por el gráfico que corresponde a esta dimensión.

VI. DISCUSIÓN

La finalidad de este tema de investigación fue determinar en qué nivel se encuentra el clima organizacional del área de bar de un hotel de cuatro estrellas; mediante las dimensiones de Sonia Palma involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización, luego de utilizar las dimensiones mencionadas se utilizó para la recolección de datos el instrumento que fue el cuestionario está compuesto por 33 items los cuales se basaron en interrogantes particulares para poder obtener los mejores resultados de investigación; el cuestionario fue aplicado a la muestra que está compuesta por 24 personas, de las cuales solo participaron 20 personas por motivos propios de cada uno (vacaciones, pago de horas, pandemia y salud); según los estudios que se realizaron el hotel en donde se limita el tema de investigación podría tener mejores oportunidades de lograr un mejor clima organizacional, no solo en el departamento en el que se está haciendo el estudio sino también en las diferentes áreas de trabajo; sin embargo en estos momentos el C.O ha sido evaluado por los mismos colaboradores del área de bar y según los datos procesados nos arrojó que se encuentra en un nivel medio debido a los distintos factores que le falta aplicar para que de esta manera puedan tener un C.O. nivel excelente y lograr concientizar a sus colaboradores para que esto se manifieste en cada área de la empresa, y así poder tener colaboradores empáticos y eficaces que puedan desenvolverse en sus áreas de trabajo lidiando con los diferentes comportamientos de cada colaborador sin presentar ningún inconveniente que afecte el C.O. Este tema de investigación se encuentra en un nivel medio; los resultados nos brindó un 60%; que considera que no existe un buen clima organizacional para laborar en el área en la que hemos aplicado el estudio para cuyo objetivo fue identificar el clima organizacional que se tiene en el área de bar, donde se llegó a dicha conclusión, es necesario prestar más atención al personal no solo aquellos de dicha área sino a todo el talento humano que son parte de la empresa, gracias a ellos obtendrán más afluencia de clientes y tendrán mejores ingresos económicos para la empresa; el C.O. en una empresa no puede pasar por desapercibido porque es una pieza esencial para poder siempre lograr la misión de la empresa, mediante la visión del personal; en las dimensiones

estudiadas el nivel en que se encuentra el estudio del C.O en el área de bar en su mayoría los resultados no fueron los mejores, estadísticamente los resultados se encuentran en el rango de nivel de medio a bajo, a lo que se recomienda aportar interés en el personal que ingresa a laborar en la empresa, capacitar, emprender, escuchar las opiniones y brindar un mejor trato hacia los que ya laboran; según Peiro y Rodríguez (1996) considera que el ser humano con un nivel alto de importancia en las empresas; tiene sentimientos positivos, tiene otro modo de ver las cosas; siempre con un plan de contingencia para cualquier imprevisto que pueda tener, siempre va a tener esas ganas de enseñar; sin embargo Rensis L. (1965), sostiene que la conducta de cada colaborador de la empresa son causadas por el área de recursos humanos o parte administrativa; en cierto ámbito el área de recursos humanos son los llamados a crear ideas innovadoras y creativas y aplicarlas en cada departamento que comprende la empresa, Rensis sostiene que mientras se desarrollen actividades con el personal de la empresa ellos se sentirán parte de ella y brindaran un mejor servicio; estos dos autores ven al talento humano como la parte esencial de la empresa ambos resaltan que si el colaborador ve que tienen interés en su desenvolvimiento, es un colaborador que va a sobresalir con las tareas que se le asigne; sin embargo Litwin y Stringer (1968) considera que brindar la motivación a los colaboradores de una empresa es la pieza fundamental para tener un clima organizacional acogedor, la toma de decisión va repercutir en el servicio que se le brinde al cliente y esto se verá reflejado en la productividad y en el servicio que va a repercutir en el cliente; sin embargo también existe la remuneración que es importante para todo colaborador así como lo menciona Litwin; Chiang considera que sentirse bien en el área de trabajo no solo va de parte de adquirir conocimientos, sino de recibir apoyo de los jefes, también va de la mano con que el colaborador se sienta bien remunerado de acuerdo al desempeño que este realice Chiang 2007; estos dos autores coinciden mencionando que la remuneración hacia el talento humano es un factor bastante importante, ya que el colaborador se sentiría valorado por la empresa según el desempeño que realice en su área laboral; Javier F.(1992) menciona que sentirse bien trabajando para una empresa es el cumulo de actitudes y destrezas que con el tiempo el colaborador ha ido desarrollando en su trabajo; decir que un colaborador se siente bien en su

trabajo es decir que este ha ido adquiriendo nuevos conocimientos a favor del apoyo y confianza brindada por sus experiencias adquiridas en cada centro laboral en la que ha sido participe, Brunet(1987);considera que el clima organizacional comprende el ambiente en el que labora, comportamiento; percibe el medio de trabajo y su entorno; la organización está conformada por un grupo de personas la cual sus comportamientos no son los mismos pero estos comportamientos siempre van hacer visto por los clientes pero aun así se trasmite la visión y la misión de la empresa para que se logren las metas mensuales. Ambos autores ven el C.O. de manera distinta, Javier percibe el tema por medio de experiencias adquiridas por el colaborador, sin embargo Brunet ve el C.O. de manera de comportamientos adoptados por el mismo ambiente laboral; Chiavenato (2009) sostuvo que el clima organizacional es la suma de cualidades ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, el comportamiento siempre va a influir en el servicio que brinden, el concepto de clima abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación; Pérez M.(2006) Al investigar el clima organizacional afirmo que los colaboradores son los que tienen la primera percepción escuchar las opiniones de los clientes, el primer factor importante para el mejoramiento del clima organizacional siempre va hacer el comentario que tengan los clientes con respecto a los colaboradores que los han atendido, luego de esto analizar cada comentario negativo y positivo para diseñar planes de contingencia para así mejorar y poder retroalimentar al personal con sus habilidades y el desempeño que cada uno tiene. Estos autores mencionan al C.O. como resultado de la suma de cualidades que los distintos talentos humanos han brindado en el C.O.

Forehand y Gilmer (1964), establecen que el C.O. es un conjunto de cualidades que permanecen durante mucho tiempo y que estas describen a la organización; estas características son las que hacen que la organización vaya por buen camino y desarrolle sus diferentes actividades con cada uno de los que conforman su área laboral. Ellos en unión con Chiavenato coinciden en tener como concepto que el C.O. es la suma de cualidades que brindan los colaboradores en una organización. Tagiuri R. (1968), sostiene que los valores son una referencia

cultural que se reflejen en el comportamiento del empleado; los valores, costumbres, modales de cada ser humano siempre se van a ver reflejados en el centro laboral en la que se encuentren ya que es el segundo lugar en el que comparten tiempo de sus días que estos se puedan ir mejorando o amoldando al estilo de cada centro de trabajo si es dable pero son valores que se visualizaran en el trabajo así como Chris A. (1957), relaciona el C.O. como la cultura de la persona y delimita las distintas culturas que puede tener el ser humano dentro de la organización en la que se encuentre; al igual que Goncalves A. (2009), que menciona que los empleados forman un sistema dinámico e independiente para la organización; cada colaborador es una pieza clave para la empresa cada uno es importante a través de las distintas culturas que cada uno pueda demostrar; estos tres autores coinciden en opinar que el C.O es una referencia de la cultura de la mano de obra de la empresa ya que cada uno aporta valores que hacen que el C.O vaya dando cambios en el área de trabajo; Robbins Stephen (2009), destaca que el bienestar laboral con el que cuenta el capital humano es una sensación única y propia; que va surgiendo mientras vaya mejorando en su avance laboral; el modo en el que el personal tenga un buen clima organizacional va a ir de la mano con el empeño que cada uno aporte para que el clima en el área mejore, esto va a mejorar según los aportes que cada uno pueda brindar y puedan; Scheneider (2011), considera que son vínculos de percepciones que se encuentran relacionadas con la práctica, procesos y políticas de la empresa. Este autor visualiza más el clima organizacional por parte del empresario ya que las percepciones que el colaborador tenga van hacer colocadas por el empresario, para que así mejoren los procesos, políticas para el desempeño de la empresa; a diferencia de Alpina y C. (1963), considera el C.O. como relación entre el ambiente de trabajo como la cultura laboral del empleado y este con la opinión que tiene con respecto a la organización para la que labora; ya que los empleados son los que hacen a la empresa Halpin considera que la opinión de los empleados es lo que va hacer que la empresa marche por un buen camino sin descuidar la visión y misión que este se tenga proyectado; Palma S. (2009), relaciona las cinco dimensiones con el comportamiento de los colaboradores en un ambiente de trabajo que creo mencionó la dimensión de involucramiento laboral; ya que visualiza el comportamiento y el compromiso que

los colaboradores colocan en sus actividades laboral; su segunda dimensión fue de supervisión porque considera que la supervisión en toda área laboral siempre va hacer importante ya que toda empresa quiere alcanzar el éxito de su rubro y la supervisión en cada momento va hacer que esta visión se logre eficazmente, la tercera dimensión que diseñó fue la de la comunicación, para el estudio de este tema de investigación se considera que la comunicación es una dimensión muy importante ya que esta dimensión nos permite el apoyo, la confianza de poder expresar cada uno de los integrantes sus ideas, sus conocimientos, sus aprendizajes no podría existir un área de trabajo si no existiera el buen trato y el dialogo entre todos los que la conforman; la cuarta dimensión diseñada por Sonia Palma fue la dimensión de condicionales laborales : Laborar en una empresa con prestigio y con muy buenos comentarios de parte de los clientes esta dimensión fue diseñada con el fin de observar en qué condiciones labora el personal si tienen los materiales necesarios para que pueda desempeñarse sin presentar ningún inconveniente; la quinta dimensión es de autorrealización con esta última dimensión podemos analizar si el personal se siente realizado en la empresa o si se siente capaz de desarrollar otras actividades que hagan explotar sus conocimientos y virtudes.

Manayay Gayoso, Carlos Martín (2015); y Ventura (2012); ambos autores utilizan las dimensiones de Sonia Palma manifestando el alto interés en desarrollar los problemas específicos de tema investigado, para que cada uno de ellos presenten nuevas propuestas de estudios a sus temas de investigación utilizaron el instrumento del cuestionario; Ventura aplico su instrumento entre 50 ítems y Manayay dividido 38 ítems en las cinco dimensiones de Sonia P. al igual que el desarrollo del Clima Organizacional en el área de bar de hotel de cuatro estrellas ubicado en pisco – paracas 2020; el nivel de ambos autores es cuantitativo; los niveles que dieron como resultados fue que el clima Organizacional de ambos es de Medio – Bajo.; sin embargo el resultado de este trabajo nos dio nivel Medio.

VII. CONCLUSIONES

El clima organizacional del área de bar de un hotel de cuatro estrellas se encuentra en un nivel medio pudiendo lograr alcanzar un mejor nivel, las dimensiones utilizadas en el estudio de este tema han ayudado a identificar cuáles son los factores en los que se está fallando y gracias a ello se pueden realizar planes de mejoría, ideas innovadoras, lluvia de oportunidades lo cual va a permitir al área de recursos humanos lograr tener un personal apto para desarrollarse en cualquier área de la empresa, un personal que aporta mejorías para la empresa, se lograra tener personal fiel a la empresa, un personal identificado con el lugar de trabajo y un personal que logre su estabilidad laboral con el hotel.

El nivel de involucramiento laboral de los trabajadores del área de bar de un hotel de cuatro estrellas se encuentra en un nivel medio ya que los colaboradores que conforman el área consideran que no se encuentran 100% involucrados con la empresa, no se sienten identificados con el centro de trabajo pero que aun así tratan de brindar su mejor apoyo para que el área de recursos humanos les pueda brindar mayor importancia ya que la mano de obra en toda empresa es infaltable y más aún cuando ya conocen de las actividades, funciones y deberes que deben de cumplir con respecto a su trabajo, consideran que si el área de recursos humanos toma importancia por conocer más a sus colaboradores ellos podrían poner más de su apoyo para que el nivel en el que se encuentran mejore.

El nivel de la dimensión de supervisión aplicado en el área de bar se encuentra en un nivel medio ya que los integrantes que conforman el área de bar tienen el mal concepto que supervisar es incomodar al personal y no es así; supervisar es revisar y observar que la tarea entregada y brindada al colaborador se halla desarrollado efectivamente como se le pidió según estatuto y reglamento de la empresa, para esto el personal tiene que ser eficaz y eficiente realizando sus diferentes tareas entregadas al momento de firmar un contrato con la empresa; ya que antes que el personal ingrese a laboral se le brinda primero una entrevista personal, psicológica, psicotécnica para evaluar si es un posible candidato para formar parte del equipo de trabajo.

La tercera dimensión aplicada es condiciones laborales la cual se encuentra en un nivel medio, ya que según los colaboradores consideran que no hay buenas oportunidades para los colaboradores ya que muchos de ellos se encuentran en la misma área de trabajo por más de 3 años y se sienten aburridos de realizar las mismas actividades, no cuentan con los recursos suficientes para cumplir sus tareas de día a día, los colaboradores consideran que la motivación que es cada tres meses de debería de realizar de manera mensual para que así se sientan con más ganas de dar lo mejor de cada uno y esto sea continuo, no cuentan con equipos de trabajo actualizados lo que no le permite realizar sus actividades más rápido; los clientes siempre van a buscar instalaciones con infraestructura que cuenten con tecnología actual y es parte de la empresa que estén de la manera con el avance tecnológico que se vive muy continuo hoy en día.

Dentro de las cinco dimensiones utilizadas en este tema desarrollado, la dimensión de la comunicación es una de las más importantes y una de las que nos costó evaluar ya que por este motivo la muestra se llevó acabo solo con 20 personas y no con los 24 que conforman el área de bar, aunque no parezca tan importante esta dimensión es la única que según los resultados hallados nos salió con el más bajo nivel, esta dimensión nos permitió darnos cuenta cuán importante es la relación entre los integrantes del área y el dialogo con el área de recursos humanos, según los resultados se identificó que la dimensión de la comunicación se encuentra con más del 50% en desprestigio a comparación de las otras dimensiones ya desarrolladas; justamente es esta dimensión la que debería de tener más importancia ya que de esta dimensión se lleva acabo el control del clima organizacional del área de bar de un hotel de cuatro estrellas

La dimensión de autorrealización se encuentra en un nivel medio ya que los colaboradores no se sienten identificados con la empresa, no sienten orgullo al momento de realizar sus actividades del día a día, consideran que no se promueve ideas innovadoras para ellos, se encuentran aburrido de continuar con una rutina de todos los días, al tener la dimensión de la comunicación en un nivel bajo no permite que los colaboradores se puedan comunicar con facilidad teniendo la confianza que el compañero lo apoyara con las cosas que pueda necesitar, no

contar con el apoyo y confianza de jefes y supervisores hacen que desarrollen sus actividades con el miedo de que si está bien lo que realizan o si no es así, y lo que nunca puede faltan en ningún área de trabajo es el apoyo colectivo de los colaboradores sin este factor no se lograría llegar a la meta trazada por ciertos tiempos establecidos.

VIII. RECOMENDACIONES

El lograr tener un buen clima organizacional y este se pueda mantener a pesar del tiempo será importante diseñar un FODA con los resultados que se tiene, hallando el foda y diseñando nuevas alternativas para que el clima organizacional mejore, se logrará un mejor ritmo de trabajo, una mejor relación entre los colaboradores, sin duda cada dimensión estudiada nos ha permitido darnos cuenta cuales son los puntos más débiles para esta área; sin embargo se recomienda al departamento de recursos humanos diseñar un plan FODA, fomentar los valores para mejorar la ética personal de cada componente de la empresa, realizar actividades donde integren a todos los talentos de la empresa, motivar al personal involucrando a sus familiares (alimentos, uso de las instalaciones), escuchar y considerar los proyectos que ellos mismos brindan, ya que ellos son los más cercanos a los clientes en escuchar sus expectativas de mejora para el hotel, implementar beneficios para los colaboradores, enseñar hacer líderes y no jefes, hacer que todos los integrantes de la empresa participen de cada actividad de integración y así poco a poco irán viendo cambios positivos y el nivel en el que se encuentra el clima organizacional en este momento va a mejorar totalmente.

Para esto se recomienda que el departamento de recursos humanos de la empresa hotelera tome conciencia de lo que está sucediendo con los colaboradores, utilizar ideas innovadoras y lluvia de ideas que motiven al personal sería una buena estrategia para poder llegar a cada colaboradores ya que cada uno es un mundo distinto, aplicar reuniones donde se pueda escuchar a cada pieza de cada área de la empresa para poder identificar cual es el motivo por el cual los colaboradores no se colocan la camiseta por la empresa y por qué no brindan un mejor servicio de calidad, identificar cual es el motivo principal del por qué no se sienten interesados por la empresa, tolerar y empatizar con cada colaborador; que sientan que la empresa también se preocupa por cada uno de sus integrantes que hacen que la empresa mejore cada día.

Para que la empresa tenga un mejor nivel ante esta dimensión es necesario explicarle de manera explícita al candidato y futuro colaborador de la empresa cuales son las funciones, deberes e informarle sobre la normas y reglas de la

empresa para que de esta manera evitemos desconformidades al momento que ya el candidato pasa hacer colaborador de la empresa sin descuidar que quien desempeña esta función de supervisión tiene que presentar y brindar valores indispensables para con los colaboradores de la empresa, ya que se ha presenciado escenas en la que ambas partes no concilian una buena relación y esto no permite que ambos desarrollen una buena relación laboral.

La dimensión de condición laboral se encuentra en un nivel medio, se recomienda para lograr tener un nivel más alto en esta dimensión es necesario brindarle al personal oportunidades de crecimiento laboral; ya que todo ser humano siempre va a buscar mejorar sus experiencias y expectativas en este caso laborales, oportunidades de realizar entrenamientos de aprendizaje en otras áreas del hotel, toda planta turística tiene que tener en su foda la oportunidad de estar contantemente con equipos de trabajo que favorezcan las actividades de los colaboradores, y con respecto a la motivación económica que tienen los colaboradores cada tres meses, se recomienda al departamento de recursos humanos que no solo sean ese tipo de motivaciones; si no buscar otras alternativas que hagan sentir al personal importante para la empresa, identificar colaborador del mes, alagar los reconocimientos por buen servicio, brindar premios de alimentos y bebidas en familia o por lo menos con un integrante de la familia, brindar presentes por onomástico, etc.

Esta dimensión estudiada en el área en donde se aplicó la muestra nos permitió darnos cuenta en donde es que están fallando como organización , se recomienda brindar capacitaciones o charlas en las que todos los colaboradores se puedan integrar y se logre un mismo fin que es tener una buena relación de comunicación con los compañeros de trabajo aplicar valores de empatía, confianza, tolerancia, resiliencia y respeto por nuestros compañeros de trabajo, de parte de recursos humanos incentivar y promover estos valores para que así el área de bar mejore su clima organizacional y así pueda ser visto por las diferentes áreas que conforman la empresa y se aplique los mismos planes de contingencia y estos se mantengan firmes a lo largo del tiempo.

Para esta última dimensión es necesario identificar que en este punto se reúnen todas las dimensiones ya anteriormente mencionadas para la cual se recomienda que el área de recursos humanos brinde y diseñe planes de contingencia e ideas innovadoras para aplicarlas en esta área de trabajo, hacer que los colaboradores se sientan y con las ganas de seguir realizados creciendo laboralmente, brindarles oportunidades de crecimiento, realizar talleres de las diferentes áreas de trabajo que conforman el hotel para que así puedan tener el impulso de según sus gustos y preferencias puedan realizar sus cross training y puedan pasar por todas las áreas del hotel y no solo disponer de una, mostrar que para toda empresa no solo para las hoteleras, el tener a un personal debidamente preparado capacitado e identificado con sus gustos y preferencia es un personal fiel, con el que se puede contar para diferentes actividades en la que se le requiera en las instalaciones del hotel.

Referencias

- Acosta, B. & Venega C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera *Revista de investigación en psicología* 13(1), 163–172.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744>
- Agudelo, R., Peña, P., Loaiza, C. & Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Artículo de Investigación*, 20(2), 397-409.
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Baldini, L. (2018). *Clima organizacional del Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura en el año 2018*. (Tesis de grado). Universidad de Piura.
https://hdl.handle.net/11042/3731TSP_AE_021.pdf (udep.edu.pe)
- Baltazar, D., & Chirinos, J., (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013*, (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/332>
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz 2009. <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/30006>
- Chacon, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula 2015*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C. & Mauricio; Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo, 1. *Theoria*, 16(2) ,61-76. <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Echezuria, A. & Rivas, A. (2001). *Clima organizacional en la unidad de recursos humanos en una muestra de organismos públicos y empresas privadas – Caracas 2001*. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés bello.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3607.pdf>

- García, M., (2009). Clima organizacional y su diagnóstico. Una aproximación conceptual. (Colombia). *Cuaderno de administración*, 49(43-61).
225014900004.pdf
- Granados, M. (2014). *Evaluación del clima organizacional en el colegio nivel medio de la cabecera departamental de huehuetenango*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/01/01/Granados-Maria.pdf>
- Hernández, A. & Monsanto, J. (2005). *Estudio del clima organización en la policía metropolitana (comisarias: Antonio José de Sucre y Francisco de Miranda)*. ((Tesis de pregrado). Universidad católica Andrés Bello de Caracas.
Microsoft Word - Tesis Finnnnnnn (ucab.edu.ve).
- Hernández, M. (2018). *Estudio de clima organizacional en la empresa jmc comunicaciones integradas, C.A.* (título de Maestría). Universidad católica Andrés Bello. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>
- Ji-Eun, L. (2017). *Investigating Restaurant Climate and Verbal Aggressiveness as Antecedents of Employee Retention in The Restaurant Industry*. (Tesis de grado). Universidad John Nicholas Browning Marshall. <https://mds.marshall.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1213&context=colacon>
f
- Khan, N. (2019). Impact of Organizational Climate on Teachers Commitment, *Journal of Education and Educational Development*, 6(2).
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1235085.pdf>
- Lazo M. & Lazo, A. (2019). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil. *Revista De Psicología*, 8(2), 61–79.
- Luque, V. (2011). *Desarrollo el tema niveles del clima laboral en Lima Metropolitana*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1250>
- Manayay, C. (2015). *Clima laboral del hotel gran Sipán de la ciudad de Chiclayo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1066/1/TL_ManayayGayosoCarlosMartin.pdf.pdf

- Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *Revista AD-minister*, 26(5-15).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Mosqueira, G., (2016). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo 2016. *Revista ciencia y tecnología*, 16(2).
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896/3062>
- Nasreen, A., Varshney, P. & Waseem, C. (2019). Organizational Climate In NBFC: Implications On Employee Engagement. *Amity Global Business Review* . 9(7-14). <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=0975511X&AN=142338752&h=JaQQ4dHCeblHdFtyN1ujy8lGdfemluRTQp654xQVms71t7GOz8Lx6OqBZIPWop%2b9nuPIEaBC4UTI2TEh4A8uA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d0975511X%26AN%3d142338752>
- Palacios, F., Damián, E., Damian, N. (2017). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del distrito Santa Anita, Perú, año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE* 7(1).
<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/502/454pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Palma, S. (2004). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú*. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. Vélez-Moreno L., García-Sandoval A., Reyes-Tellez M. & Ureña-Bogarin M. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528-536.
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10642748007.pdf>
- Pérez, G. (2014). *Diagnóstico empresarial de hoteles de la cabecera departamental de Huehuetenango* (Tesis de grado). Universidad de Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/01/01/Perez-Gilberto.pdf>

- Puga, L., & Villacorta, P. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional en ARTPAN Industria Alimentaria EIRL, periodo 2018*, (Tesis de grado). Universidad nacional de la amazonia peruana. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5727/Luz_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Purisaca, E. & Villegas, J. (2013). *Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa EMTRALAM S.A.C Lambayeque, Chiclayo 2013*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/630>
- Rodríguez E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores* 1(25)3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rivas, L. (2015). *Satisfacción laboral y el desempeño docente en una universidad pública*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Robbins, S., Timothy A. (2009). *Comportamiento organizacional*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Tonder, J. (2018). *Clima organizacional del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima*. (Tesis de grado). Repositorio de la universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27227/Tonder_EJJ.
- Trujillo, S. (2009). *Medición de clima organizacional en coomeva eps integrados ips*, (tesis de grado). Universidad de San buenaventura Medellín Colombia. (PDF) Medición Clima Organizacional Trujillo 2009 - DOKUMEN.TIPS

- Urbano, S. (2020); Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores locales del área administrativa de agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167–180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Uría, E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas CÍA. Ltda. de la ciudad de Ambato - 2011* (Trabajo de grado). Universidad técnica de Ambato facultad de ciencias administrativas. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Vargas, Y. (2013). *Clima Organizacional En La Municipalidad de Estanzuela, Zacpa*. (Tesis de grado) Repositorio de la universidad Rafael Landivar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Vargas-Yuliana.pdf>
- Ventura, Y. & Tapia, K. (2016). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes Chiclayo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo facultad de medicina, escuela de psicología.TL_VenturaChavezYasminy_TapiaVasquez Karen.pdf (usat.edu.pe)
- Vera, N., & Suarez, A., (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Scielo* 10(1),180-186. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Veziroglu & Yildiz (2018). Organizational climate in early childhood education, Turkey. *Revista Journal of Education and Training Studies* 6(12). <https://doi.org/10.11114/jets.v6i12.3698>
- Vizcaino. A., (2007). *Estudio de clima organizacional, dirigido al personal de la alcaldía de Caroní (Almacaroni)*. (Tesis de Maestría). Universidad católica Andrés Bello Vicerrectorado académico. Microsoft Word - Ana Vizcaino - Estudio del clima Organizacional (ucab.edu.ve).

Anexos

IX. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE BAR DE HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS UBICADO EN PISCO – PARACAS 2020

Variable o tema	Objetivo específico	Concepto de la dimensión	Definición operacional	Dimensiones o componentes	Indicadores	Preguntas para los colaboradores del Hotel	Escala y alternativas
	Determinar el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización	Las dimensiones se medirán utilizando las dimensiones de SONIA PALMA, Involucramiento laboral, supervisión, Condiciones laborales, comunicación, autorrealización	Involucramiento laboral	Compromiso	Está comprometido con la organización del área de Bar del hotel	Ordinal Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo
					Interés	Los jefes se interesan por el éxito de sus empleados en el área de Bar	
					Tareas estimulantes	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras en el área de Bar del Hotel	
					Conocimiento de visión, misión y valores	Existen normas y procedimientos con guías de trabajo en el área de Bar del Hotel	
					Calidad de vida laboral	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral en el área de Bar del Hotel Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel	
	Determinar el nivel de supervisión de los trabajadores del área de bar en un hotel en un	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de		Procedimientos	Existen normas y procedimientos con guías de trabajo en el área de Bar del Hotel		
				Desempeño	El supervisor del área de Bar del Hotel escucha las recomendaciones o propuestas que se le hacen		

Clima organizacional	hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020	la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario		Supervisión	Orientación	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos en el área de Bar del Hotel	Totalmente en desacuerdo
					Reconocimiento	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros en el área de Bar del Hotel	
					Responsabilidad	Los supervisores cumplen cabalmente sus funciones de trabajo	
					Desarrollo personal	La supervisión permite que el personal mejore su trabajo Las recomendaciones de los supervisores son para mejorar y optimizar el trabajo	
	Determinar el nivel de condiciones laborales de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.		Condiciones laborales	Tecnología y maquinaria	Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel	
					Estímulo	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Bar del Hotel.	
					Valoración de la creatividad	Se promueve la generación de ideas innovadoras en las reuniones que organiza el hotel	
					Cumplimiento de tareas	La empresa premia el cumplimiento sostenido de las tareas asignada en el área de bar del hotel	
					Oportunidades de crecimiento	Los productos y servicios de la organización son motivo de orgullo personal en el área de Bar del Hotel	
					Recursos	La empresa provee el material y recursos suficientes para cumplir con las tareas asignadas	
					Oportunidad de aprendizaje	La actividad en la que trabaja le permite aprender y desarrollarse en su vida profesional y laboral	

<p>Determinar el nivel de comunicación de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020</p>	<p>Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma</p>		Comunicación	Visión, misión y valores	<p>Al entrar a trabajar al hotel le informaron claramente la misión y visión de la empresa</p> <p>Le han informado claramente los valores que promueve el hotel</p>	
				Información real	Existen normas y procedimientos con guías de trabajo en el área de Bar del Hotel	
				Tipo de comunicación	<p>La institución promueve y fomenta la comunicación entre las diversas áreas del Hotel</p> <p>Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía en el área de Bar del Hotel</p>	
				Claridad de objetivos	El objetivo de trabajo es claramente definido en el área de Bar del Hotel	
				Capacitaciones	El hotel realiza taller de comunicación y empatía para promover una comunicación fluidez de manera interna y externa en el hotel	
				Respeto entre todos los colaboradores	Existe un trato amable y justo en el área de Bar del Hotel	
	<p>Determinar el nivel de autorrealización de los trabajadores del área de bar en un hotel en un hotel de cuatro estrellas de Pisco – Paracas 2020</p>	<p>Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional</p>			Cumplimiento de Funciones	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo me permite sentir un desarrollo personal
					Línea de carrera	Estoy haciendo una línea de carrera en el área de Bar del Hotel
					Identificación laboral	Soy factor clave para el éxito en el área de Bar del Hotel
					Valoración	Valoro mis altos niveles de desempeño laboral en el área de Bar del Hotel

		contingente a la tarea y con perspectiva de futuro		Autorrealización	Orgullo	Me siento orgulloso con mi desempeño laboral dentro del área de Bar del hotel	
					Planes de contingencia	Me encuentra capacitado para reemplazar a un trabajador en caso de emergencia del área de Bar	
					Generación de ideas	El área de Bar del Hotel promueve la generación de ideas creativas	
					Trabajo en equipo	Existe colaboración entre el personal en el área de Bar del Hotel Se promueve la colaboración entre el personal de las diversas áreas del hotel	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores

En la presente encuesta se desea recolectar información acerca del clima organizacional de los trabajadores de un área de trabajo de un hotel ubicado en Paracas. Para ello, se realizará preguntas conforme a su percepción persona. Se le pide que sirva a completar a la siguiente encuesta con toda transparencia marcando con una (X) siendo la valoración 1 la menor y 5 la mayor. Agradeciendo de antemano su participación en la presente investigación

SEXO: _____ EDAD: _____ LUGAR DE RESIDENCIA:

Escala de medición

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Involucramiento laboral	1. Está comprometido con la organización del área de Bar del hotel					
	2. Los jefes se interesan por el éxito de sus empleados en el área de Bar					
	3. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras en el área de Bar del Hotel					
	4. Existen normas y procedimientos con guías de trabajo en el área de Bar del Hotel					
	5. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral en el área de Bar del Hotel					
	6. Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel					
	7. El supervisor del área de Bar del Hotel escucha las recomendaciones o propuestas que se le hacen					

	8. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos en el área de Bar del Hotel					
	9. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros en el área de Bar del Hotel					
	10. Los supervisores cumplen cabalmente sus funciones de trabajo					
	11. La supervisión permite que el personal mejore su trabajo					
	12. Las recomendaciones de los supervisores son para mejorar y optimizar el trabajo					
Condiciones laborales	13. Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo en el área de Bar del Hotel					
	14. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Bar del Hotel					
	15. La empresa premia el cumplimiento sostenido de las tareas asignada en el área de bar del hotel					
	16. Los productos y servicios de la organización son motivo de orgullo personal en el área de Bar del Hotel					
	17. La empresa provee el material y recursos suficientes para cumplir con las tareas asignadas					
	18. La actividad en la que trabaja le permite aprender y desarrollarse en su vida profesional y laboral					
Comunicación	19. Al entrar a trabajar al hotel le informaron claramente la misión y visión de la empresa					
	20. Le han informado claramente los valores que promueve el hotel					

	21. La institución promueve y fomenta la comunicación entre las diversas áreas del Hotel					
	22. Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía en el área de Bar del Hotel					
	23. El objetivo de trabajo es claramente definido en el área de Bar del Hotel					
	24. El hotel realiza taller de comunicación y empatía para promover una comunicación fluidez de manera interna y externa en el hotel					
	25. Existe un trato amable y justo en el área de Bar del Hotel					
Autorrealización	26. Estoy haciendo una línea de carrera en el área de Bar del Hotel					
	27. Soy factor clave para el éxito en el área de Bar del Hotel					
	28. Valoro mis altos niveles de desempeño laboral en el área de Bar del Hotel					
	29. Me siento orgulloso con mi desempeño laboral dentro del área de Bar del hotel					
	30. Me encuentra capacitado para reemplazar a un trabajador en caso de emergencia del área de Bar					
	31. El área de Bar del Hotel promueve la generación de ideas creativas					
	32. Existe colaboración entre el personal en el área de Bar del Hotel					
	33. Se promueve la colaboración entre el personal de las diversas áreas del hotel					

Anexo 3. Matriz evaluación por juicio de experto

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 04 de enero de 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador Garcia Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente- Universidad Cesar Vallejo

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

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

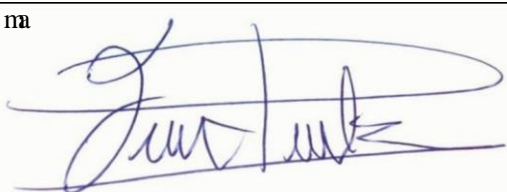
SUGERENCIAS:

CLARIBEL SALVADOR GARCIA

Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Frank David Huamán Paliza docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, asesor de la Tesis titulada: *Clima organizacional en el área de bar del hotel de cuatro estrellas ubicado en Hsco – Paracas 2020*, de la autora *María del Pilar Másquez Ramos*, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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 el trabajo de investigación / 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.

Los Olivos, Marzo del 2021

Huamán Paliza, Frank David	
DN 41523590	Firma 
ORCID 0000-0003-3382-1246	