



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hotel 4 estrellas
La Princesa - Lince, 2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Gladis Rosmeri Huamán Baez

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales Daniel Armando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

LIMA ESTE – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

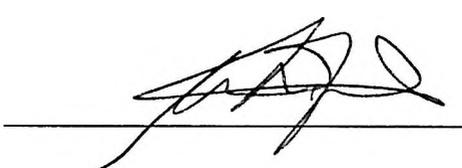
PRESIDENTE

Mg. Daniel Cárdenas Canales



SECRETARIO

Lic. Cesar Olivares Hurtado



VOCAL

Lic. Claudia Janine Cruz Baylón

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación para mis padres por su gran apoyo, comprensión, consejos, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para poder estudiar en esta Prestigiosa Universidad César Vallejo. A la vez, me han dado todo lo que soy como persona mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y mi coraje para alcanzar mis objetivos. Así como también a mis hermanas por estar siempre presentes, dándome aliento para salir adelante y también a mi princesita quien ha sido mi motivación, inspiración y felicidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme acompañado y dado sabiduría, fortaleza, salud, sobre todo felicidad y no dejarme sola en los momentos difíciles, y haberme permitido llegar a la meta en este trabajo de investigación.

A todos los profesores de la Universidad César Vallejo Lima Este; por su apoyo ofrecido en esta investigación, por haberme transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo GLADIS ROSMERI HUAMÁN BAEZ con DNI N° 73651739, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 07 de Octubre del 2014



GLADIS ROSMERI HUAMÁN BAEZ

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL 4 ESTRELLAS LA PRINCESA – LINCE, 2014”, la misma someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora: Gladis Rosmeri Huamán Baez

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas.....	18
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25

II. MÉTODO:

2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variables, operacionalización.....	26
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.....	31

III. RESULTADOS	
3.1. Estadísticos descriptivos.....	32
3.2. Prueba de hipótesis de análisis correlacional.....	63
IV. DISCUSIONES.....	70
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIÓN.....	75
VII. REFERENCIAS.....	77

ANEXOS

Anexo N° 01: instrumentos.....	81
Anexo N° 02: validación de los instrumentos.....	84
Anexo N° 03: matriz de consistencia.....	89
Anexo N° 04: Datos estadísticos por pregunta.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS N° 1 Operacionalización de la variable clima laboral.....	26
TABLAS N° 2 Operacionalización de la variable desempeño.....	27
TABLAS N° 3 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 1.....	32
TABLAS N° 4 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 2.....	33
TABLAS N° 5 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 3.....	34
TABLAS N° 6 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 4.....	35
TABLAS N° 7 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 5.....	36
TABLAS N° 8 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 6.....	37
TABLAS N° 9 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 7.....	38
TABLAS N° 10 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 8.....	39
TABLAS N° 11 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 9.....	40
TABLAS N° 12 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 10.....	41
TABLAS N° 13 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 11.....	42
TABLAS N° 14 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 12.....	43
TABLAS N° 15 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 13.....	44
TABLAS N° 16 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 14.....	45
TABLAS N° 17 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 15.....	46
TABLAS N° 18 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 16.....	47
TABLAS N° 19 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 17.....	48
TABLAS N° 20 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 18.....	49
TABLAS N° 21 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 19.....	50
TABLAS N° 22 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 20.....	51
TABLAS N° 23 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 21.....	52
TABLAS N° 24 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 22.....	53
TABLAS N° 25 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 23.....	54
TABLAS N° 26 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 24.....	55
TABLAS N° 27 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 25.....	56
TABLAS N° 28 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 26.....	57
TABLAS N° 29 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 27.....	58
TABLAS N° 30 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 28.....	59
TABLAS N° 31 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 29.....	60

TABLAS N° 32 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 30.....	61
TABLAS N° 33 Tabla de frecuencia porcentual del ítem N° 31.....	62
TABLAS N° 34 Prueba de hipótesis General.....	63
TABLAS N° 35 Prueba de hipótesis de la Dimensión 1.....	64
TABLAS N° 36 Prueba de hipótesis de la Dimensión 2.....	65
TABLAS N° 37 Prueba de hipótesis de la Dimensión 3.....	67
TABLAS N° 38 Prueba de hipótesis de la Dimensión 4.....	68
TABLAS N° 39 Prueba de hipótesis de la Dimensión 5.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Barras porcentuales del ítem N° 1.....	32
GRÁFICO N° 2 Barras porcentuales del ítem N° 2.....	33
GRÁFICO N° 3 Barras porcentuales del ítem N° 3.....	34
GRÁFICO N° 4 Barras porcentuales del ítem N° 4.....	35
GRÁFICO N° 5 Barras porcentuales del ítem N° 5.....	36
GRÁFICO N° 6 Barras porcentuales del ítem N° 6.....	37
GRÁFICO N° 7 Barras porcentuales del ítem N° 7.....	38
GRÁFICO N° 8 Barras porcentuales del ítem N° 8.....	39
GRÁFICO N° 9 Barras porcentuales del ítem N° 9.....	40
GRÁFICO N° 10 Barras porcentuales del ítem N° 10.....	41
GRÁFICO N° 11 Barras porcentuales del ítem N° 11.....	42
GRÁFICO N° 12 Barras porcentuales del ítem N° 12.....	43
GRÁFICO N° 13 Barras porcentuales del ítem N° 13.....	44
GRÁFICO N° 14 Barras porcentuales del ítem N° 14.....	45
GRÁFICO N° 15 Barras porcentuales del ítem N° 15.....	46
GRÁFICO N° 16 Barras porcentuales del ítem N° 16.....	47
GRÁFICO N° 17 Barras porcentuales del ítem N° 17.....	48
GRÁFICO N° 18 Barras porcentuales del ítem N° 18.....	49
GRÁFICO N° 19 Barras porcentuales del ítem N° 19.....	50
GRÁFICO N° 20 Barras porcentuales del ítem N° 20.....	51
GRÁFICO N° 21 Barras porcentuales del ítem N° 21.....	52
GRÁFICO N° 22 Barras porcentuales del ítem N° 22.....	53
GRÁFICO N° 23 Barras porcentuales del ítem N° 23.....	54
GRÁFICO N° 24 Barras porcentuales del ítem N° 24.....	55
GRÁFICO N° 25 Barras porcentuales del ítem N° 25.....	56
GRÁFICO N° 26 Barras porcentuales del ítem N° 26.....	57
GRÁFICO N° 27 Barras porcentuales del ítem N° 27.....	58
GRÁFICO N° 28 Barras porcentuales del ítem N° 28.....	59
GRÁFICO N° 29 Barras porcentuales del ítem N° 29.....	60
GRÁFICO N° 30 Barras porcentuales del ítem N° 30.....	61
GRÁFICO N° 31 Barras porcentuales del ítem N° 31.....	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, tiene como título "Clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel 4 estrellas La Princesa – Lince, 2014; cuyo objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel 4 estrellas La Princesa – Lince, 2014. Para ello se realizó un estudio de investigación sobre el clima laboral y el desempeño laboral; para realizar el sustento teórico del estudio, se utilizó la teoría de Rensis Likert para el variable clima laboral y para el variable desempeño laboral fue la teoría de las expectativas de Vroom. La población objeto de estudio estuvo representada por 40 trabajadores del Hotel la princesa, considerados al mismo tiempo como muestra para recolección de los datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 79 ítems con preguntas cerradas en escala Likert, el cual fue sometido a validación del juicio de experto. Los datos recolectados fueron procesados analizados por el programa SPSS versión 21 y los datos obtenidos fueron presentados en cuadros, gráficos estadísticos y luego se analizaron e interpretaron. Pues en virtud de los resultados y corroborando las hipótesis se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva entre clima laboral y el desempeño laboral, estas dos variables van de la mano porque uno depende del otro.

Palabras clave: clima laboral y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present work of research is of correlational type, has as title "Work climate and the labor performance of the workers of the Hotel 4 stars La Princesa - Lince, 2014; Whose general objective is: To determine the relationship that exists between the labor climate and the labor performance of the workers of the Hotel 4 stars La Princesa - Lince, 2014. For this, a research study was carried out on the labor climate and the labor performance; to perform the theoretical support of the study, the Rensis Likert theory was used for the variable labor environment and for the labor performance variable was the Vroom expectations theory. The study population was represented by 40 employees of the Hotel la princesa, considered at the same time as a sample for data collection. The survey was used as a questionnaire, consisting of 79 items with questions closed on Likert scale, which was submitted to validation of expert judgment. The collected data were processed analyzed by the program SPSS version 21 and the data obtained were presented in tables, statistical graphs and then analyzed and interpreted. Because of the results and corroborating the hypotheses, it was concluded that there is a strong positive relationship between labor climate and labor performance, these two variables go hand in hand because one depends on the other.

Keywords: work environment and job performance.