



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE CUATRO ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE CAJAMARCA PERÍODO 2014”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Betsy Orosco Monteagudo

Carla Chávez Ortiz

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú
2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Limitaciones	4
1.5. Objetivos	4
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
CAPÍTULO 2.MARCOTEÓRICO	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO 3.HIPÓTESIS.....	36
3.1. Formulación de la hipótesis	36
3.2. Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO 4.MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	38
4.2. Material de estudio.....	38
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	38
4.2.2. <i>Para recolectar datos</i>	38
4.2.3. <i>Población</i>	38
4.2.4. <i>Muestra</i>	38
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	39
4.3.1. <i>Para analizar información</i>	39
CAPÍTULO 5.RESULTADOS	40
5.1. Análisis de Resultados respecto a la Variable Independiente El Clima Laboral.	40
5.2. Análisis de resultados respecto a la variable Independiente Desempeño Laboral	54
5.3. Verificación de Hipótesis.....	68

CAPÍTULO 6.DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 2.1 Dimensiones del Desempeño laboral	33
Tabla n.º 3.1 Operacionalización de la variable independiente Clima Laboral	36
Tabla n.º 3.2 Operacionalización de la variable dependiente Desempeño Laboral.....	37
Tabla n.º 5.1 Compromiso del trabajador con su centro de trabajo	40
Tabla n.º 5.2 Programa de incentivos de la empresa	41
Tabla n.º 5.3 Amenazas o mala conducta hacia su persona	42
Tabla n.º 5.4 Satisfacción de expectativas en su centro de trabajo	43
Tabla n.º 5.5 Satisfacción de necesidades personales en su centro de trabajo	44
Tabla n.º 5.6 Condiciones ambientales de la institución	45
Tabla n.º 5.7 Instalaciones de la institución	46
Tabla n.º 5.8 Comunicación interpersonal eficiente y agradable en la institución	47
Tabla n.º 5.9 Los directivos tienen conocimientos y destrezas para solucionar	48
Tabla n.º 5.10 Compromiso del empleado con respecto a la estructura y funciones	49
Tabla n.º 5.11 La empresa facilita formación específica	50
Tabla n.º 5.12 Celebración de algún tipo de premios, incentivos o reconocimientos	51
Tabla n.º 5.13 Relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa	52
Tabla n.º 5.14 Integración y cooperación entre los miembros del departamento	53
Tabla n.º 5.15 Desarrollo de habilidades, capacidades y conocimientos	54
Tabla n.º 5.16 Actividades retadoras y estimulantes	55
Tabla n.º 5.17 Crecimiento y desarrollo profesional	56
Tabla n.º 5.18 Oportunidad de desarrollar una línea de carrera	57
Tabla n.º 5.19 Oportunidad de tomar sus propias decisiones en el ámbito de su trabajo	58
Tabla n.º 5.20 Las condiciones de trabajo facilitan el logro de objetivos	59
Tabla n.º 5.21 Las políticas organizacionales permiten el logro de objetivos	60
Tabla n.º 5.22 Seguridad laboral para el logro de metas	61
Tabla n.º 5.23 Los ingresos que percibe le permite satisfacer sus necesidades personales	62
Tabla n.º 5.24 El Salario está de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 5.25 El trato entre el jefe y empleado es agradable y respetuoso	64
Tabla n.º 5.26 Los trabajadores reciben apoyo de su jefe cuando surgen problemas.....	65
Tabla n.º 5.27 Los trabajadores reciben percepciones laborales adicionales a la ley.....	66
Tabla n.º 5.28 Satisfacción de los trabajadores del Clima Laboral y Desempeño Laboral.....	67
Tabla n.º 5.29 Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral	68
Tabla n.º 5.30 Cuadro de correlación y significancia.....	69
Tabla n.º 6.1 Nivel de satisfacción del Clima Laboral.....	71
Tabla n.º 6.2 Nivel de satisfacción del Desempeño Laboral.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n.º 5.1 Compromiso del trabajador con su centro de trabajo	40
Gráfico n.º 5.2 Programa de incentivos de la empresa	41
Gráfico n.º 5.3 Amenazas o mala conducta hacia su persona	42
Gráfico n.º 5.4 Satisfacción de expectativas en su centro de trabajo	43
Gráfico n.º 5.5 Satisfacción de necesidades personales en su centro de trabajo	44
Gráfico n.º 5.6 Condiciones ambientales de la institución	45
Gráfico n.º 5.7 Instalaciones de la institución	46
Gráfico n.º 5.8 Comunicación interpersonal eficiente y agradable en la institución	47
Gráfico n.º 5.9 Los directivos tienen conocimientos y destrezas para solucionar	48
Gráfico n.º 5.10 Compromiso del empleado con respecto a la estructura y funciones	49
Gráfico n.º 5.11 La empresa facilita formación específica	50
Gráfico n.º 5.12 Celebración de algún tipo de premios, incentivos o reconocimientos	51
Gráfico n.º 5.13 Relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa	52
Gráfico n.º 5.14 Integración y cooperación entre los miembros del departamento	53
Gráfico n.º 5.15 Desarrollo de habilidades, capacidades y conocimientos	54
Gráfico n.º 5.16 Actividades retadoras y estimulantes	55
Gráfico n.º 5.17 Crecimiento y desarrollo profesional	56
Gráfico n.º 5.18 Oportunidad de desarrollar una línea de carrera	57
Gráfico n.º 5.19 Oportunidad de tomar sus propias decisiones en el ámbito de su trabajo	58
Gráfico n.º 5.20 Las condiciones de trabajo facilitan el logro de objetivos	59
Gráfico n.º 5.21 Las políticas organizacionales permiten el logro de objetivos	60
Gráfico n.º 5.22 Seguridad laboral para el logro de metas	61
Gráfico n.º 5.23 Los ingresos que percibe le permite satisfacer sus necesidades	62
Gráfico n.º 5.24 El Salario está de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo	63
Gráfico n.º 5.25 El trato entre el jefe y empleado es agradable y respetuoso	64
Gráfico n.º 5.26 Los trabajadores reciben apoyo de su jefe cuando surgen problemas.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n.º 5.27 Los trabajadores reciben percepciones laborales adicionales a la ley.....66

Gráfico n.º 5.28 Satisfacción de los trabajadores del Clima Laboral y Desempeño Laboral.....67

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre el clima Laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo, con una población de 157 trabajadores, aplicándose un muestreo probabilístico quedando conformado por 112 trabajadores.

Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, los mismos que fueron presentados en gráficos y tablas estadísticas con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que existe una relación directa y significativa entre el Clima laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores de empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. La misma que se evidenció a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0,749, presentando una significancia de 0,00.

Además se identificó que un 77,7% (87 empleados) están satisfechos con el Clima laboral de sus empresas; al mismo tiempo determinó que un 50,9% (57 empleados) están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones.

El Clima y Desempeño laboral, son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización existiendo competitividad empresarial, de tal manera que se pueda alcanzar las metas y objetivos organizacionales planteadas; tomando en cuenta algunos factores que tendrían que ser reforzados; los investigadores señalaron algunas recomendaciones con la finalidad que las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca mejoren.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral y satisfacción

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between the Labor Climate and Labor Performance of workers in four stars hotel companies in Cajamarca province. It was realized a field investigation of Descriptive level, with a population of 154 workers, applying a probability sample being composed of 112 workers.

The results were obtained through the application of the data collection instrument, the same as they were presented in graphs and tables with absolute and percentage numbers, which brought different conclusions among which: there is a direct and significant relationship between the labor climate and labor performance of workers in four stars hotel companies in Cajamarca province. It was evidenced by the Pearson resulting in a coefficient of 0.749, having a 0.00 significance.

It was also identified that 77,7% (87 employees) are satisfied with the labor climate of their companies; simultaneously it was determined that 50,9% (57 employees) are satisfied with their labor performance in their organizations.

Labor Climate and labor Performance are two variables that go hand in hand to achieve that staff will be a fundamental part of the organization existing competitiveness business, so as to achieve organizational goals and objectives raised; taking into account some factors that should be reinforced; investigators noted some recommendations in order that the four-stars hotel companies in Cajamarca province get better.

Keywords: labor climate, labor performance and satisfaction.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Buenas tareas - Propuesta de mejora Hotel 3 estrellas.* (Diciembre de 2011). Recuperado el 15 de Junio de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Propuesta-de-mejora-Hotel-3-Estrellas>
- Aguirre, L. R. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el Clima organizacional y la Productividad. En J. A. Garza, *Investigación y Ciencia de la Universidad autónoma de Aguas Calientes*. Aguas Calientes.
- Boudreau, G. M. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Brunet, L. (1992). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Ed. Trillas.
- Carrillo, S. P. (2004). *Escala Clima laboral*. Lima: 1° edición .
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta Ed. ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Chico, D. C. (2009). *Calidad en los establecimientos de hospedaje*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Costales, F. (Abril de 2009). Teorías contemporáneas sobre Rendimiento Laboral Individual. *Revista de la Universidad del Azuay*.
- Davis, K. y. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Díaz, G. A. (1996). *Clima organizacional en empresas chilenas*. Santiago de Chile: Universidad central de Chile.
- Flórez García, J. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1° edición ed.). Lima: Universidad del Pacífico.
- Flórez García, J. (2008). *El comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gálvez, F. (2000). *Estudio del Clima organizacional en los puntos de servicios directos de Servientrega en Bogota*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- García, A. (2006). *La motivación como característica del Clima organizacional en el Hotel Luciano Junior, C.A.* Maturín.

REFERENCIAS

- Hermanos Gómez - Escuela de Hotelería y Turismo. (2009). *Gestión Hotelera*. Camaguey - Cuba .
- J. Ardouin, C. B. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de <http://www.udec.cl>
- Jacobs, D. (2004). *Book Review Essay: Douglas McGregor: The Human Side of Enterprise in Peril* (Vol. 29). New York: Academy of Management.
- Margarita Chiang Vega, J. M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral*. Madrid: R.B Servicios editoriales, S.L.
- Mincetur, C. A. (13 de Julio de 2014). Diagnóstico, Problemática y Perspectivas. *Panorama Cajamarquino*.
- Moreno, J. (2001). *Selección de personal: Enfoque clásico y de competencias*. En prensa.
- Moss, R. (2006). *Human resource Management* (Vol. 22). New York: Wiley Periodicals Inc.
- Niria Quintero, N. A. (2008). Clima Organizacional del personal del Lago . *Negotium*.
- Niria Quintero, N. A. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del Personal. *Negotium*.
- Norte, U. p. (Mayo de 2014). Material y Métodos, Unidad 3. *Material y Métodos, Unidad 3*. Cajamarca.
- Opregador. (19 de Julio de 2012). *El sector Hotelero Presente y Futuro*. Recuperado el 16 de Junio de 2014, de El sector Hotelero Presente y Futuro: <http://ecoaventuravida.blogspot.com/2012/07/el-sector-hoteleropresente-y-futuro.html>
- Redondo, A. I. (2010). Trabajadores y organizaciones saludables en el Sector Hotelero. *Portal de promoción y difusión pública Nulan* .
- Reyes, Y. E. (2011). El bienestar laboral y su incidencia en su Gestión exitosa de las empresas en Turismo. *TURy DES*.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional 7ª edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S. P. (2005). Administración (Vol. 8). Prentice Hall.

REFERENCIAS

- Rodriguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega.
- Rodrigo Silva Santisteban, J. (10 de Octubre de 2014). Turismo y Hoteleria en la provincia de Cajamarca. (B. y. Orosco, Entrevistador)
- Ruiz, O. (1999). *Sociología de las Organizaciones*. Bilbao.
- Sayco, E. F. (2012). La industria hotelera en Puno. *Revista de Investigacion en Comunicacion y desarrollo Vol.3*.
- Stonner, J. (1994). *Administración* (12° Ed.). México: McGraw Hill.
- Uribe, R. I. (2012). *El ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones*. Madrid.
- Uzcategui, G. S. (2009). *Análisis e importancia de la motivación laboral en establecimientos hoteleros*. Mérida: Colegio universitario hotel escuela de los Andes venezolanos.