

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SANCTUARY
LODGE MACHUPICCHU – 2025.**

Línea de investigación:

Autora:

- Bach. Vilma Zevallos Andia
- Código ORCID: 0009-0009-9662-3811

**Trabajo de Investigación Para Optar el Grado
de Bachiller en:** Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Asesor: Mag. Oscar Katsuiko Deza Motohasi
Código ORCID: 0000-0003-1311-5256

CUSCO – PERÚ

2025

Vilma Zevallos Andia

TESINA OFICIAL VILMA ZEVALLOS.pdf

-  "CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SANCTUARY LODGE MACHUPICCHU 2025
-  Graduados
-  Corporacion Khipu S.A.C

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3327719329

Fecha de entrega

2 sep 2025, 5:16 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 sep 2025, 5:19 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESINA_OFICIAL_VILMA_ZEVALLOS.pdf

Tamaño del archivo

1.3 MB

72 páginas

16.352 palabras

102.052 caracteres

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

AGRADECIMIENTOS

Con profundo aprecio y emoción, expreso mi mayor consideración a todas las personas que, de alguna u otra manera, han sido un apoyo incondicional en la realización de esta tesina y en el cierre de un capítulo muy importante en mi vida académica.

En primer término, expreso mi gratitud a Dios por concederme la fortaleza, salud y lucidez para afrontar cada desafío durante este proceso formativo.

A mi familia, el verdadero sostén detrás de este logro. Mis queridos padres, por amarme sin condiciones, por ser un modelo de dedicación y perseverancia. Por convertirse siempre en mi refugio y principal fuente de inspiración. A mis hermanos, por su ánimo incondicional y su fe inquebrantable, incluso en los momentos más complejos.

A mi asesor de tesina, Oscar Katsuiko Deza Motohasi, por su paciencia y orientación continua. Sus aportes y sugerencias fueron esenciales para dar estructura y profundidad a este trabajo.

Extiendo igualmente mi agradecimiento con sinceridad a todos quienes, ya sea directa o indirectamente, ofrecieron su tiempo, conocimiento y apoyo del desarrollo de esta investigación. Este logro no es únicamente personal, sino el resultado del acompañamiento, la confianza y la colaboración de quienes caminaron a mi lado durante esta etapa. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Vilma Zevallos Andia

RESUMEN

El presente estudio, titulado “Clima organizacional de los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge en Machupicchu – 2025”, tuvo como finalidad analizar el clima organizacional del hotel, concentrándose en tres dimensiones esenciales: ambiente laboral, relaciones interpersonales y productividad. Se buscó determinar cómo estas variables inciden en la satisfacción del personal y en el nivel de calidad en servicio proporcionado. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, aplicando encuestas a los colaboradores. En cuanto al ambiente laboral, se abordaron factores como las condiciones físicas del entorno, la carga de trabajo y el bienestar emocional. Respecto a las relaciones interpersonales, se exploraron elementos como la comunicación interna, los estilos de liderazgo y la cooperación en equipo. Finalmente, en la dimensión de productividad se evaluó el rendimiento del personal y la influencia del clima organizacional en la eficiencia del servicio ofrecido. Los resultados evidencian que el clima organizacional en Sanctuary Lodge es, en términos generales, percibido como favorable, particularmente en lo relacionado con el ambiente laboral y la interacción entre los miembros del grupo de trabajo. Sin embargo, se detectaron aspectos que requieren atención, como el refuerzo de la comunicación interna, y de implementar estrategias que impulsen la productividad sin afectar el bienestar del personal. En conclusión, optimizar el clima organizacional mediante una gestión adecuada del entorno laboral, la consolidación de los vínculos interpersonales y la implementación de acciones orientadas a la eficiencia, resulta esencial para potenciar el desempeño del equipo humano y asegurar el éxito sostenible del hotel.

Palabras clave: Clima organizacional, Hotel, Colaboradores.

ABSTRACT

The purpose of this study, entitled "Organizational Climate of the Employees of the Sanctuary Lodge Hotel in Machu Picchu - 2025," was to analyze the hotel's organizational climate, focusing on three essential dimensions: work environment, interpersonal relationships, and productivity. The objective was to determine how these variables impact staff satisfaction and the quality of service provided. The research adopted a quantitative approach, with a descriptive and cross-sectional design, and conducted employee surveys. Regarding the work environment, factors such as physical conditions, workload, and emotional well-being were addressed. Regarding interpersonal relationships, elements such as internal communication, leadership styles, and teamwork were explored. Finally, in the productivity dimension, staff performance and the influence of the organizational climate on the efficiency of the service provided were evaluated. The results show that the organizational climate at Sanctuary Lodge is generally perceived as favorable, particularly in relation to the work environment and interaction between team members. However, aspects requiring attention were identified, such as strengthening internal communication and implementing strategies that boost productivity without affecting staff well-being. In conclusion, optimizing the organizational climate through proper management of the work environment, strengthening interpersonal relationships, and implementing efficiency-oriented actions is essential to boosting team performance and ensuring the hotel's sustainable success.

Keywords: Organizational climate, Hotel, Employees.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción del Problema	10
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación	14
1.4.2. Valor Práctico	15
1.4.3. Valor teórico	15
1.4.4. Valor metodológico.....	15
1.5. Delimitación de la investigación.....	16
1.5.1. Delimitación temporal.....	16
1.5.2. Delimitación espacial.....	16
1.5.3. Delimitación conceptual.....	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de estudios.....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes locales	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Teorías de Clima organizacional.....	21
2.2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	21
2.2.1.2. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.....	23
2.2.1.3. Teorías de necesidades y control	24
2.2.1.4. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	24
2.2.1.5. Teoría de las necesidades de McClellan	25

2.3. Marco Conceptual.....	26
2.3.1. Clima organizacional.....	26
2.3.2. Dimensiones de clima organizacional.....	27
2.3.3. Indicadores de clima organizacional.....	28
2.3.4. Determinantes del clima organizacional.....	30
2.3.5 Características del Clima Organizacional.....	33
2.3.6. Tipos del clima de organizacional.....	34
2.3.7 Definición de términos.....	34
2.4. Variable de estudio.....	36
2.4.1. Identificación de variable.....	36
2.4.2. Conceptualización de la variable.....	36
2.4.3. Operacionalización de variable.....	38
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1. Tipo de Investigación.....	39
3.2. Nivel de Investigación.....	39
3.3. Diseño de la investigación.....	40
3.4. Población.....	40
3.5. Muestra.....	40
3.6. Técnicas e instrumento de Recolección de la Información.....	41
3.6.1. Técnica.....	41
3.6.2. Instrumento.....	42
3.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	42
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. Presentación de resultados.....	44
4.1.1 Resultados respecto al variable clima organizacional.....	44
4.1.2 Resultados de la dimensión Ambiente laboral.....	45
4.1.3 Resultados respecto a la dimensión relaciones interpersonales.....	46
4.1.4 Resultados respecto a la dimensión productividad.....	47
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	61
1. Marco institucional (Sanctuary Lodge a Belmond Hotel).....	61
1.1.Línea de tiempo.....	62
1.2. Visión, misión y comportamientos de Belmond.....	64
2. Matriz de consistencia de variable.....	65
3. Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional.....	66

4. Matriz Instrumento aplicado	67
5. Cuestionario	68
6. Panel fotográfico	69
7. Presupuesto	70
8. Cronograma.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	38
Tabla 2. Tamaño de la muestra	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquías de necesidades de Maslow	23
Figura 2 Clima organizacional (Agrupada)	44
Figura 3 Ambiente laboral (Agrupada).....	45
Figura 4 Relaciones interpersonales (Agrupada).....	46
Figura 5 Productividad (Agrupada)	47

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En el ámbito internacional, según el estudio realizado por Placeres (2022), “el clima organizacional hace referencia al ambiente interno de una entidad, el cual está determinado por diversos elementos que influyen directamente en como los empleados perciben su espacio laboral”. Este ambiente no solo refleja las condiciones físicas y laborales, sino también la influencia de valores, actitudes y creencias compartidas, que determinan en gran medida las conductas y el respaldo de los trabajadores en la organización. Esta perspectiva es trascendental en la ejecución de la presente investigación, pues facilita entender cómo el entorno laboral impacta en las actitudes del empleado y, en consecuencia, en los resultados organizacionales.

Así mismo García (2020), señala que el clima organizacional va más allá de las condiciones materiales del entorno laboral, originándose en la interacción dinámica entre el sujeto y su contexto institucional, lo cual lo conforma como una experiencia psicológica con profundo impacto en el bienestar individual y la eficacia organizacional. De este modo, un clima propicio fomenta la motivación intrínseca, la satisfacción en el puesto, el compromiso afectivo y la productividad del capital humano, en tanto que uno adverso propicia desmotivación, tensiones interpersonales y desempeño deficiente. En consecuencia, su estudio sistemático resulta indispensable para el diagnóstico institucional y la formulación de estrategias directivas, al permitir identificar competencias consolidadas y déficits prioritarios que guían intervenciones precisas para perfeccionar el ambiente laboral y propiciar el cumplimiento de los fines organizacionales.

De acuerdo con Velásquez- et al. (2025), un clima organizacional favorable se caracteriza por la existencia de relaciones laborales basadas en la confianza, el liderazgo

participativo y una comunicación abierta, lo cual contribuye a generar un ambiente de trabajo positivo. Sin embargo, cuando el clima organizacional presenta deficiencias, como escasa retroalimentación, presión laboral excesiva y limitadas oportunidades de desarrollo, se generan percepciones negativas que afectan el bienestar de los colaboradores y el desempeño organizacional. Esta situación evidencia que el clima organizacional no solo influye en la experiencia laboral de los trabajadores, sino que también representa un problema estratégico que requiere ser analizado y gestionado de manera sistemática para fortalecer la eficiencia y sostenibilidad de las organizaciones.

Por otra parte, Oporto (2020), señala que el clima organizacional se reconoce como un elemento clave en las empresas hoteleras, ya que impacta directamente en el comportamiento, la motivación y el compromiso de los empleados con sus tareas. En este sector, donde el servicio depende esencialmente del rendimiento humano, un entorno laboral positivo fortalece las relaciones entre el personal, optimiza la comunicación interna y fomenta conductas enfocadas en la excelencia del servicio. Por el contrario, un clima desfavorable provoca descontento laboral y perjudica la imagen ante los clientes, lo que resalta la importancia de monitorear continuamente las condiciones internas del ambiente de trabajo.

En la ciudad de Cusco según la investigación realizada por Arriola (2022), donde destaca que una parte considerable de los trabajadores perciben el clima organizacional como poco favorable; específicamente, más del 60% considera que el ambiente en sus centros de trabajo es inapropiado o insuficiente para el desarrollo óptimo de sus funciones. Esta realidad destaca la urgencia de reforzar no solo las capacidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales, tales como la comunicación asertiva, la cooperación en equipo y un liderazgo orientado a la colaboración, elementos esenciales para promover una mejor convivencia y elevar el desempeño en el entorno laboral. Así mismo señala que el clima organizacional se

ha consolidado en componente clave de la estrategia empresarial del sector hotelero, ya ofrece datos significativos de los factores que afectan en el comportamiento de la organización y facilita la implementación de transformaciones planificadas, tanto en los comportamientos como en las acciones de los empleados.

En este contexto, La finalidad de la presente investigación es examinar el estado actual del clima organizacional entre los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu, situado en la ciudad del Cusco, considerando que este factor cumple una función clave en la productividad y en la de satisfacción laboral del equipo de trabajo.

En el año 2025, el hotel Sanctuary Lodge Machupicchu enfrenta un desafío significativo relacionado con la gestión del clima organizacional, a raíz de la culminación de la concesión suscrita con el Gobierno Regional del Cusco. En un contexto donde el turismo continúa creciendo y exigiendo estándares cada vez más altos de calidad en el servicio, la presión sobre el personal también se ha intensificado, dando lugar a tensiones internas que afectan directamente el ambiente laboral.

Entre los principales factores que han generado malestar se encuentran la limitada comunicación interna, el debilitamiento de las relaciones entre los colaboradores, la percepción de una gestión poco equitativa y la falta de apoyo emocional y organizativo por parte de los líderes. A esto se suma una sensación de desigualdad dentro del equipo de trabajo, originada tanto por la escasez de personal provocada por la finalización del contrato de concesión como por el trato preferencial hacia ciertos empleados debido a vínculos cercanos con mandos medios o por su antigüedad en la empresa.

Estas circunstancias han generado fricciones y un entorno laboral marcado por la tensión, lo que influye desfavorablemente en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los colaboradores. En un sector altamente competitivo como el hotelero, este tipo de problemáticas no solo afectan el bienestar del personal, sino que también ponen en riesgo la

calidad del servicio y la capacidad del hotel para mantener su posicionamiento en el mercado de lujo.

Ante este escenario, resulta imprescindible realizar una evaluación profunda del clima organizacional en la institución, con el fin de comprender la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral e identificar los factores clave que influyen en su desempeño profesional.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿En qué medida perciben los colaboradores el ambiente laboral en el hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?
2. ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales entre los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?
3. ¿En qué medida se da la productividad en relación con el clima organizacional en el hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la situación del clima organizacional en los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida los colaboradores el ambiente laboral en las distintas áreas del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el Año 2025

Medir en qué nivel se dan las relaciones interpersonales entre los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025.

Determinar en qué medida se la productividad en relación con el clima organizacional en el hotel Sanctuary Lodge.

1.4. Justificación

La presente investigación reviste especial relevancia debido a la creciente importancia del clima organizacional como factor clave del desempeño en las organizaciones del sector hotelero, particularmente en destinos turísticos de alto valor como Machupicchu. En el caso del Hotel Sanctuary Lodge, se han identificado señales de descontento laboral, conflictos interpersonales y percepciones negativas sobre el ambiente de trabajo, aspectos que podrían estar afectando directamente la productividad del personal.

Abordar el análisis del clima organizacional desde un enfoque cuantitativo y descriptivo permitirá obtener una comprensión objetiva de cómo los colaboradores perciben las relaciones interpersonales, Las condiciones de trabajo y el rendimiento del personal en la institución constituyen elementos clave para analizar la situación actual de la dinámica organizacional. Estos aspectos permiten detectar áreas prioritarias de mejora, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad del hotel.

Asimismo, considerando que se trata de un establecimiento ubicado en uno de los principales destinos turísticos del país, resulta estratégico fortalecer el compromiso y el bienestar del personal. En este sentido, la presente investigación busca generar evidencia útil para sustentar propuestas orientadas al desarrollo de una cultura organizacional saludable, eficiente y sostenible.

Por tanto, este estudio no solo representa un aporte académico, sino también una herramienta práctica en las decisiones de gestión del talento humano, con impacto directo en la eficiencia operativa y en la experiencia del cliente.

1.4.2. Valor Práctico

Esta investigación tiene como propósito analizar la influencia del clima organizacional en los colaboradores del Hotel Sanctuary Lodge Machupicchu, con el fin de generar información relevante que sirva como base para la implementación de estrategias orientadas a la mejora del ambiente laboral y el bienestar del personal.

1.4.3. Valor teórico

El presente trabajo de estudio contribuirá tanto al desarrollo teórico como a la aplicación práctica sobre el clima organizacional en contextos específicos del sector hotelero, particularmente en destinos turísticos de alta demanda como Machupicchu. Al identificar percepciones y factores determinantes, se generará una base conceptual contextualizada que no solo será de utilidad para futuras investigaciones, sino que también podrá orientar la formulación de estrategias efectivas en otras instituciones del sector servicios o en entornos laborales con condiciones similares.

1.4.4. Valor metodológico

El presente estudio del clima organizacional en el Hotel Sanctuary Lodge Machupicchu posee un valor metodológico relevante, al desarrollarse bajo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. Se ha utilizado como herramienta una encuesta estructurada con la escala tipo Likert, aplicada a los colaboradores, lo que permitió recopilar información objetiva y cuantificable sobre percepciones vinculadas a las relaciones interpersonales, el entorno laboral y la productividad. Este diseño metodológico no solo proporciona una base sólida para el análisis del estado actual del clima organizacional, sino que también ofrece una estructura replicable para futuras investigaciones en entornos organizacionales con características parecidas.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación se desarrollará a lo largo del año 2025, periodo en el que se recolectará y analizará información vinculada al clima organizacional de los trabajadores del Hotel Sanctuary Lodge Machupicchu. Esta delimitación temporal permitirá acceder a una perspectiva actualizada, exacta y relevante sobre las condiciones laborales presentes, lo que contribuirá a elaborar conclusiones y sugerencias coherentes con la ubicación real de la entidad.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se llevará en el Hotel Sanctuary Lodge, situado en el distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba, en la región Cusco, específicamente en el área turística cercana al santuario histórico de Machupicchu. Esta localización representa un punto estratégico para examinar el clima organizacional dentro de una empresa dedicada al turismo, que opera en un entorno caracterizado por altos niveles de demanda, exigencia y competitividad. Este contexto proporciona un escenario adecuado para analizar las dinámicas laborales propias del sector hotelero en destinos de proyección internacional.

1.5.3. Delimitación conceptual

El estudio tendrá como eje central el análisis del clima organizacional, tomando en cuenta tres dimensiones claves: las relaciones interpersonales, ambiente laboral y la productividad. Estos elementos facilitarán una evaluación completa de las percepciones del personal respecto a su interacción con los compañeros, las condiciones laborales y su rendimiento dentro del hotel, lo que permitirá obtener una comprensión precisa en la actualidad del clima organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

En la investigación realizada por Gonzabay (2019), titulada “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el Hotel Decamerón Punta Centinela, provincia de Santa Elena – La Libertad Ecuador, 2017”, se analizó de qué manera el entorno laboral impacta de forma directa en el rendimiento de los empleados en el ámbito hotelero. El estudio adoptó una metodología descriptivo-correlacional, empleando métodos cuantitativos y cualitativos, que incluyeron encuestas, entrevistas y observación directa tanto del personal como de los jefes de departamentales del hotel.

Primero: En la investigación se evidenció que los factores tales como: “la motivación, el liderazgo, la comunicación interpersonal y el ambiente laboral de trabajo ejercen una influencia significativa en el rendimiento laboral de los colaboradores”. El estudio recurrió a encuestas, entrevistas y observaciones para reunir datos pertinentes. Uno de los hallazgos más relevantes fue que, a pesar de la existencia de políticas destinadas a promover un clima organizacional adecuado, su aplicación no era constante, lo que incidía negativamente en la motivación de los trabajadores. Además, el 33,1% de los colaboradores manifestó sentirse poco motivados, mientras que más del 20% consideraron que el clima organizacional era simplemente “regular”.

Segundo: Se concluye que “existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral”. Cuando los colaboradores perciben un ambiente positivo y se sienten valorados, se observa un aumento en su productividad y compromiso. Por el contrario, la

falta de motivación o la ausencia de promoción de la participación activa puede perjudicar su rendimiento.

Tercero: Este estudio de carácter internacional permite reflexionar sobre la realidad de diversas organizaciones turísticas en Latinoamérica, donde, a pesar de la implementación de estándares de calidad, el clima organizacional plantea aún desafíos significativos. Considero que, dado que se trata de un hotel con características similares al Sanctuary Lodge Machupicchu, situado en un destino turístico de gran prestigio, resulta pertinente analizar si en este contexto se presentan desafíos similares, especialmente en relación con el reconocimiento al personal, la comunicación efectiva y la motivación continua como fundamentos para un clima organizacional saludable.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tello (2020), en su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel 5 estrellas en Miraflores”, presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola. El estudio se enfocó en el área de Front Office del hotel Belmond Miraflores Park, ubicado en Lima, Perú, con el objetivo de analizar cómo el clima organizacional influía directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Primero: El enfoque fue descriptivo y cuantitativo, utilizando encuestas como instrumento para medir percepciones internas sobre el ambiente de trabajo, y se complementó con observaciones de indicadores como la motivación, el liderazgo, la comunicación interna y la satisfacción laboral. El autor también revisó teorías clásicas como la de Likert y la Escala CL-SPC de Sonia Palma para sustentar su estudio, aplicándolas a la realidad hotelera nacional.

Segundo: Se concluyó que “el clima organizacional tiene un impacto directo y significativo en el rendimiento de los colaboradores, especialmente cuando existen deficiencias en la comunicación y en el reconocimiento de los logros del personal”.

Asimismo, se observó que la creación de comités internos de clima laboral contribuyó positivamente a mejorar la relación entre colaboradores y líderes, reduciendo la rotación del personal y aumentando el compromiso con los objetivos del hotel.

Tercero: Este antecedente nacional aporta una visión clara sobre la importancia de mantener un clima organizacional saludable dentro del sector hotelero. Me parece especialmente valioso que el autor haya trabajado directamente en el hotel, pues esto le permitió observar desde dentro las dinámicas del clima laboral. Considero que este estudio se relaciona directamente con mi investigación en el hotel Sanctuary Lodge de Machupicchu, ya que ambas empresas pertenecen a la cadena Belmond y comparten estándares internacionales de calidad.

2.1.3. Antecedentes locales

En el contexto del sector hotelero, donde el trabajo en equipo y la interacción constante entre colaboradores son esenciales, el clima organizacional se convierte en un componente determinante para lograr un desempeño eficiente, en este sentido Paredes (2020), desarrolló la investigación titulada “Clima organizacional en los trabajadores del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020”. Lo cual fue desarrollado en el marco de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El autor centró su investigación en evaluar la situación del clima organizacional dentro de un hotel ubicado en la ciudad del Cusco, tomando como base a todos los trabajadores del establecimiento. Para ello, aplicó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-analítico y un diseño no experimental, utilizando encuestas, fichas de observación y evaluaciones dirigidas a trabajadores, jefes de área y al jefe de recursos humanos.

Primero: La investigación tuvo como propósito describir la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores del hotel, enfocándose en dimensiones fundamentales como liderazgo, comunicación, motivación, productividad y desempeño. La

muestra estuvo compuesta por 17 colaboradores de distintas áreas operativas. Los resultados indicaron que, en general, el clima organizacional era percibido como favorable, especialmente en cuanto a la comunicación entre jefes y personal, el trabajo en equipo y la orientación al logro de objetivos. No obstante, también se identificaron limitaciones en la motivación, principalmente por la falta de incentivos adecuados y una escasa valoración del esfuerzo individual.

Segundo: Paredes concluyó que el clima organizacional del Hotel Boutique Tambo del Arriero se encontraba en un nivel aceptable, pero con áreas de mejora. El autor resalta la importancia de implementar estrategias para fortalecer el liderazgo, promover el reconocimiento de los logros y mejorar las condiciones que influyen directamente en la motivación del personal. También se sugirió la necesidad de realizar evaluaciones periódicas que permitan monitorear el ambiente laboral, ya que esto repercute directamente en el desempeño de los trabajadores y en la calidad del servicio ofrecido por el hotel.

Tercero: Esta investigación resulta sumamente importante para mí investigación sobre el clima organizacional en los trabajadores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu, ya que ambos trabajos se desarrollan en contextos hoteleros del Cusco. Aunque los entornos geográficos difieren, existen elementos comunes en la gestión de recursos humanos, como la importancia del liderazgo y la motivación para lograr un ambiente laboral saludable. El trabajo de Paredes me permite tener una visión comparativa y reflexiva sobre cómo las condiciones del “clima organizacional pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño del personal”. Considero que este antecedente refuerza la relevancia de diagnosticar el ambiente laboral en el sector hotelero, especialmente en zonas turísticas de alta demanda, donde el bienestar del trabajador es clave para ofrecer un servicio de calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de Clima organizacional

2.2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Vargas (2021), indica que la teoría del clima organizacional desarrollada por Rensis Likert (1998), sostiene que el “comportamiento de los empleados está fuertemente condicionado por el estilo de liderazgo y por las condiciones que perciben en su entorno laboral”. En otras palabras, la actitud y el desempeño de los colaboradores se basan en gran medida de cómo experimentan el trato recibido, del ambiente organizacional y del modo en que se gestiona la empresa. Para medir estas percepciones, Likert elaboró una herramienta que permite contrastar la situación actual del clima organizacional con un modelo ideal, tomando en cuenta aspectos como el liderazgo, motivación y comunicación interna.

Likert elaboro su cuestionario tomando en cuenta diversos aspectos como:

- **Estilo de dirección:** Hace alusión al modo en que los líderes impactan e influyen en sus colaboradores, orientando sus comportamientos y decisiones dentro del contexto organizacional.
- **Elementos motivacionales:** Es el uso de estrategias y herramientas destinadas a fomentar la implicación y el rendimiento del personal, alineándolos con los objetivos y requerimientos de la organización.
- **Tipos de las técnicas de comunicación:** Alude a los distintos tipos de comunicación que se emplean dentro de una empresa y a la forma en que estos se implementan para facilitar el intercambio de información.
- **Formas de influencia:** Se refiere a cómo se desarrollan las relaciones entre los directivos, los jefes de área y los colaboradores, marcando el estilo de interacción dentro de la organización.

- **Procesos de toma de decisiones:** Involucran los criterios y pasos necesarios para elegir opciones adecuadas y distribuir responsabilidades de manera estructurada.
- **Tipos de planificación:** Agrupan las estrategias que se definen para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
- **Supervisión y control:** Hace alusión a cómo se organiza y distribuye la evaluación del trabajo en los distintos niveles jerárquicos.
- **Objetivos y beneficios organizacionales:** Representan los fines que busca alcanzar la organización, alineados con su propósito y dirección estratégica.

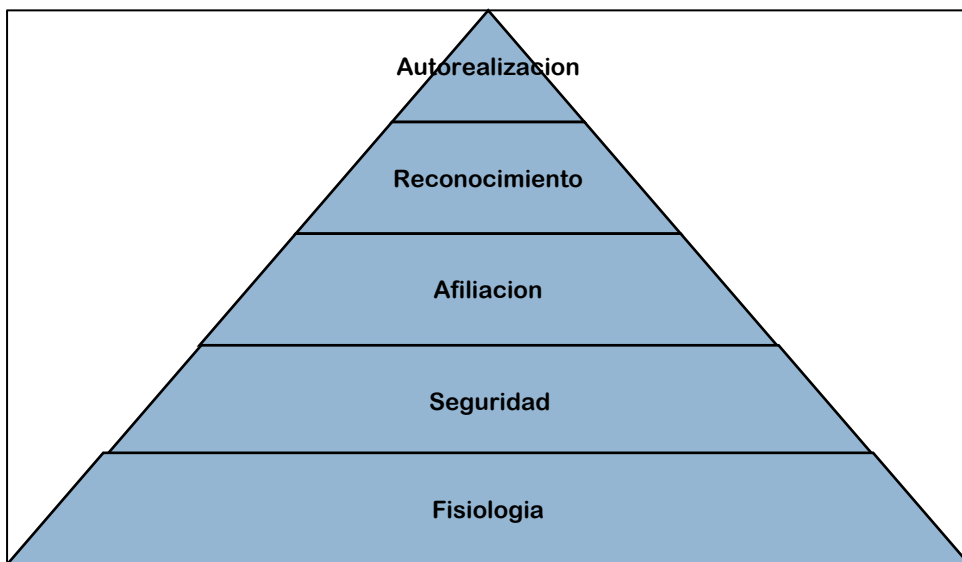
Según Malagón (2012), las teorías constituyen instrumentos fundamentales para promover el bienestar de los colaboradores y el crecimiento sostenido de la organización, ya que permiten comprender y explicar los fenómenos que se desarrollan al interior de las instituciones. En un entorno empresarial caracterizado por su dinamismo, competitividad y constante cambio, resulta necesario recurrir a diversos marcos teóricos que faciliten el análisis de las diferentes situaciones organizacionales, la evaluación de alternativas y la toma de decisiones informadas y estratégicas. Estas teorías proporcionan bases conceptuales que orientan la formulación de estrategias, políticas y prácticas organizacionales, contribuyendo a mejorar el desempeño institucional y la calidad del ambiente laboral. En este contexto, la presente investigación se apoya en múltiples enfoques teóricos orientados al estudio de diez dimensiones fundamentales del clima organizacional, las cuales influyen de manera directa en la percepción, motivación y comportamiento de los colaboradores, así como en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.2. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.

La teoría de Abraham Maslow plantea una jerarquía de necesidades humanas que puede trasladarse al ámbito laboral. En la base se encuentran las necesidades fisiológicas, como la alimentación y el descanso, que en el entorno laboral se relacionan con el salario y los periodos de descanso. A continuación, se sitúan las necesidades de seguridad, vinculadas con la estabilidad en el empleo y beneficios como seguros o pensiones. En un tercer nivel están las necesidades de pertenencia, reflejadas en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Posteriormente, aparecen las necesidades de estima, que se manifiestan a través del reconocimiento, los logros y las posibilidades de ascenso. Finalmente, en la cima de la jerarquía, se ubican las necesidades de autorrealización, asociadas al crecimiento personal y profesional mediante la consecución de objetivos significativos. De acuerdo con esta teoría, es necesario satisfacer en cierto grado cada nivel para que las necesidades superiores se conviertan en prioritarias (Quintero, 2010).

Figura 1

Jerarquías de necesidades de Maslow



Nota. Extraído de (Quintero, 2002).

2.2.1.3. Teorías de necesidades y control

De acuerdo con Argyris (1979), citado por Andrade (2019), el desarrollo personal más avanzado en el entorno laboral se alcanza cuando el individuo actúa guiado por sus propias motivaciones internas, demostrando capacidad de autocontrol. En esta etapa, la implementación de controles o supervisión externa deja de ser necesaria.

2.2.1.4. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.

Con base “en los resultados de una encuesta aplicada a ejecutivos, Herzberg identificó dos categorías de factores que influyen en la satisfacción laboral. Por un lado, están los factores motivacionales o intrínsecos al trabajo, como el logro, el reconocimiento, la naturaleza de las tareas, la responsabilidad, el crecimiento y el desarrollo profesional”. De la misma manera, se encuentran los factores de higiene o extrínsecos, que incluyen aspectos como las políticas organizacionales, el salario, las relaciones interpersonales, el cargo ocupado, la estabilidad laboral y el vínculo con superiores y subordinados. “Los factores motivacionales están relacionados con la satisfacción de necesidades superiores”, como la autoestima y la autorrealización, mientras que los factores de higiene responden a necesidades básicas como la seguridad, el afecto y las condiciones físicas. En este sentido, los factores de higiene permiten conservar un ambiente laboral adecuado, pero son los motivadores los que impulsan significativamente el rendimiento. (Giovannone & Lauría, 2011)

Frederick Herzberg sostiene que los elementos que influyen en la motivación y el comportamiento en el entorno laboral son:

- a) Factores de higiene o mantenimiento: Se trata de factores que previenen la insatisfacción, pero no generan motivación por sí mismos; es decir, representan condiciones básicas que toda organización debe garantizar,

como el salario, los beneficios, las políticas internas y los métodos de supervisión.

- b) Motivadores: Estos factores fomentan la motivación e incluyen aspectos como la autorrealización, el reconocimiento, la asunción de responsabilidades y la naturaleza del propio trabajo.

Con base en su investigación, el autor concluye que los elementos que generan satisfacción en el trabajo no son los mismos que causan insatisfacción. Por ello, los directivos que se enfocan únicamente en eliminar las causas de insatisfacción pueden lograr un ambiente más tranquilo, pero no necesariamente estimularán la motivación del personal; simplemente reducirán el descontento sin generar entusiasmo. En este contexto, Herzberg denominó "factores de higiene a condiciones del entorno laboral como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones interpersonales y la estabilidad en el empleo". Cuando estos factores se gestionan adecuadamente, los empleados no se sentirán insatisfechos, aunque eso no significa que estén satisfechos. Para motivar verdaderamente, Herzberg sugiere centrarse en aspectos vinculados al contenido del trabajo o a sus resultados, "como las oportunidades de ascenso, el desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y los logros", ya que estos brindan una recompensa intrínseca al trabajador.

2.2.1.5. Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland plantea que la motivación laboral está vinculada a las necesidades individuales y al predominio de alguna de ellas, la cual será la que deba satisfacerse mediante el cargo o función desempeñada. Estas necesidades son las siguientes:

1. Poder: Se refiere a la necesidad que tienen algunas personas de ejercer influencia o control sobre los demás, así como de asumir autoridad; esta

necesidad puede entenderse como una forma específica de la necesidad de reconocimiento o estima.

2. Afiliación: Esta necesidad se basa en el deseo de mantener relaciones armoniosas y disfrutar de la interacción social. La afiliación refleja, en gran parte, lo que Maslow denominó como la necesidad de afecto o pertenencia.
3. Logro: Cuando esta necesidad es la más dominante, se evidencia en la satisfacción que se experimenta al cumplir objetivos y alcanzar resultados. La persona motivada por el logro se esfuerza intensamente por conseguir sus metas y siente una profunda satisfacción al lograrlas. Sin embargo, una alta necesidad de logro suele ir acompañada de frustración cuando el trabajo no presenta retos. Por ello, para mantener al personal motivado, es fundamental asignarlos a puestos que les permitan satisfacer su necesidad predominante ya sea de logro, poder o afiliación en función de su perfil psicológico.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Clima organizacional

Según Chiavenato (2017), el clima organizacional se refiere a la manera en que el entorno laboral influye en la motivación de los empleados. Se trata de las condiciones o características del ambiente que perciben los integrantes de la organización y viven diariamente, lo cual repercute de forma notable en su comportamiento y desempeño, ya que dicho clima incide directamente en sus emociones y acciones dentro del entorno laboral (p. 74). Asimismo, Chiavenato (2020), sostiene que el clima organizacional alude al ambiente que se genera entre los miembros de una organización, el cual guarda una estrecha relación con el nivel de motivación del personal y refleja, de manera particular, las propiedades motivacionales del entorno organizacional.

De acuerdo con Brunet (2018), en los últimos años el clima organizacional ha ganado un lugar relevante dentro del campo de la psicología industrial, debido a su impacto directo en el desempeño de los empleados. Se plantea que un ambiente laboral positivo favorece un mayor rendimiento, lo cual contribuye al crecimiento y a la competitividad de la organización. A diferencia de los factores laborales que dependen de las capacidades físicas o mentales de cada persona, el clima organizacional se relaciona con los aspectos sociales y ambientales que rodean al trabajador. Estas condiciones, establecidas por la propia institución, influyen en la forma en que los individuos actúan dentro de ella.

Según Terán et al., (2024), el clima laboral se forma a partir de los valores, creencias y actitudes compartidas por los miembros de una organización, los cuales inciden directamente en su comportamiento laboral y en la percepción que tienen de su entorno de trabajo. Elementos como el estilo de liderazgo, la conducta del personal, las condiciones físicas del lugar de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales, junto con factores económicos y demográficos, desempeñan un papel clave en la configuración del clima organizacional, impactando directamente en los niveles de productividad.

Finalmente, se presentan las definiciones propuestas por Luque et al., (2021), quien destaca la relevancia del estilo de gestión de los líderes en la configuración del clima laboral. Señalan que las organizaciones que promueven la participación activa, valoran la diversidad de ideas y reconocen las distintas motivaciones de sus colaboradores, tienen una mayor probabilidad de desarrollar entornos laborales positivos y productivos.

2.3.2. Dimensiones de clima organizacional

- **Ambiente laboral**

Pacheco et (2021), definen el ambiente laboral como el entorno que incide de manera directa en el bienestar físico, mental y emocional del trabajador, abarcando tanto las

relaciones internas dentro de la organización como los elementos que afectan su nivel de productividad.

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral constituyen un componente esencial en la dinámica organizacional, ya que influyen en la colaboración, el compromiso y el clima general entre los trabajadores.

Hanco (2021), señala que las relaciones interpersonales en el entorno laboral son esenciales, pues suponen interactuar con personas que tienen diversas perspectivas, conocimientos, experiencias y maneras de interpretar la realidad. Estas diferencias pueden impactar tanto favorable como desfavorablemente en la eficiencia del trabajo, ya sea facilitando o dificultando el logro de los objetivos organizacionales (p. 4).

- **Productividad**

Según la investigación, Díaz (2021), la productividad en el ámbito laboral constituye una prioridad esencial para los líderes empresariales en la actualidad, ya que el aumento de la competencia y las exigencias cada vez mayores de los clientes obligan a las organizaciones a optimizar la gestión de su capital humano. Esto requiere aprovechar al máximo las habilidades y competencias de los trabajadores, lo que incide directamente en una mayor competitividad y en un mejor desempeño global de la empresa.

2.3.3. Indicadores de clima organizacional

1. **Confianza y respeto:** Según Carmona-Lavado & Cuevas-Rodríguez (2022), la confianza organizacional implica la percepción de integridad y credibilidad entre líderes y colaboradores, generando un ambiente donde el respeto mutuo es la base para la cooperación.
2. **Colaboración y trabajo en equipo:** De acuerdo con Guzmán-Hernández & Valenzuela (2021), la colaboración es la capacidad de los miembros de la

organización para coordinar esfuerzos y compartir conocimientos, fortaleciendo el trabajo en equipo como mecanismo de logro de metas comunes.

3. **Resolución de conflictos:** Para Méndez & Robles (2023), la resolución de conflictos organizacionales implica el manejo constructivo de discrepancias, promoviendo acuerdos justos y reduciendo tensiones que pueden afectar la productividad y el bienestar laboral.
4. **Apoyo y desarrollo:** Según Arrieta & Jiménez (2020), el apoyo organizacional se expresa en programas de capacitación, retroalimentación y oportunidades de crecimiento, lo que fortalece el desarrollo profesional y el compromiso del trabajador.
5. **Inspiración y motivación:** De acuerdo con López-Cabrera & Suárez (2022), la inspiración y motivación en el clima organizacional están vinculadas al liderazgo transformacional, que impulsa a los colaboradores a superar metas mediante el entusiasmo y sentido de propósito.
6. **Gestión de cambio:** Ramírez & Rodríguez (2021) señalan que la gestión de cambio es la capacidad de una organización para adaptarse a transformaciones del entorno, con prácticas que minimizan la resistencia y potencian la resiliencia del equipo.
7. **Desempeño organizacional:** Según Herrera & Villalobos (2023), el desempeño organizacional refleja el nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos, integrando indicadores financieros, de productividad y de satisfacción del talento humano.
8. **Eficiencia y calidad:** De acuerdo con Sánchez & Morales (2020), la eficiencia y calidad organizacional se refieren a la optimización de recursos

y a la entrega de productos o servicios que satisfacen estándares, mejorando la competitividad.

9. **Innovación y mejora continua:** Para Torres & Medina (2022), la innovación y mejora continua en el clima organizacional son prácticas que promueven creatividad, aprendizaje y adaptación constante para sostener ventajas competitivas.
10. **Utilidad neta:** Según Pérez & Delgado (2021), la utilidad neta es un indicador financiero que refleja la rentabilidad final de la organización después de deducir costos y gastos, y está vinculada con el clima organizacional al influir en la sostenibilidad y bienestar de los trabajadores.

2.3.4. Determinantes del clima organizacional

1. **Condiciones económicas:** Las condiciones económicas, así como las percepciones relacionadas con el riesgo, el espacio, las recompensas y los conflictos, pueden modificarse según el impacto que los cambios en la economía tengan sobre la organización.
2. **Estilo de liderazgo:** El tipo de liderazgo que emana desde los niveles superiores de la organización puede ejercer una influencia significativa sobre el clima organizacional.
3. **Políticas organizacionales.** Determinadas políticas internas, como la promoción del personal ya perteneciente a la organización, pueden tener un impacto en el clima organizacional.
4. **Valores gerenciales:** Es muy probable que los valores adoptados por la alta dirección influyan directamente en el clima organizacional. Esto puede llevar a que los miembros de ciertas organizaciones las perciban como agresivas, positivas, confiables o, por el contrario, poco confiables.

5. **Estructura organizacional:** Es altamente probable que una organización diseñada bajo principios burocráticos tradicionales presente un clima organizacional distinto al de otras estructuras.
6. **Característica de los miembros:** Factores como la edad, el estilo de vestimenta y el comportamiento de los integrantes de la organización, e incluso la proporción de gerentes hombres o mujeres, pueden influir en ciertos aspectos del clima organizacional.
7. **Tipo de actividad, a la que se dedica a una organización influirá en su clima.** El clima organizacional puede afectar tanto al perfil de personas que se atraen como posibles candidatos a empleo, como a su comportamiento una vez que han sido contratados.
8. **Adelantos tecnológicos:** Numerosas organizaciones actualmente funcionan con equipos totalmente distintos a los que utilizaban en el pasado.
9. **Contratos laborales:** La modalidad de contratación incide de manera directa en las posibilidades de acción de las organizaciones en dos aspectos clave del clima organizacional: el diseño de los puestos y el sistema de recompensas.
10. **Crecimiento organizacional:** Las grandes organizaciones ejercen una influencia cada vez mayor sobre el entorno laboral de nuestra sociedad. En este tipo de entidades, resulta complicado generar ambientes de trabajo que fomenten la motivación y la creatividad, especialmente cuando los empleados no perciben con claridad cómo su comportamiento individual se relaciona con el rendimiento general de la organización.
11. **Atractivo del descanso:** Dado el notable crecimiento de las industrias dedicadas al ocio y la recreación en nuestra sociedad, cada vez resulta más

tentador abandonar el trabajo. Ante el aumento constante de opciones recreativas y educativas, el empleo deberá brindar al trabajador algo que no pueda encontrar fuera de la organización. Se han identificado nueve dimensiones que podrían describir el clima organizacional de una empresa en particular, y cada una de ellas está vinculada a características específicas de la organización, tales como:

- Estructura. Refleja cómo perciben los miembros de la organización la cantidad de normas, procedimientos, trámites y restricciones que enfrentan al realizar sus tareas. Indica el grado en que la organización prioriza un enfoque burocrático en contraste con un entorno laboral más libre, informal y con menor estructuración.
- Responsabilidad. Corresponde a la percepción que tienen los integrantes de la organización sobre su autonomía para tomar decisiones vinculadas a sus labores. Se refiere al nivel en que la supervisión es general y no estricta, lo que genera en los empleados la sensación de actuar como sus propios jefes, sin estar sujetos a una constante revisión de su trabajo.
- Recompensa. Se refiere a cómo perciben los miembros de la organización la justicia o adecuación de las recompensas obtenidas por un trabajo bien realizado. Representa el grado en que la organización favorece el reconocimiento y los incentivos por encima de las sanciones.
- Desafío. Hace referencia a la percepción de los miembros de la organización sobre el nivel de reto que representa su trabajo. Refleja en qué medida la organización estimula la toma de riesgos medidos como parte del esfuerzo por alcanzar sus metas.

- Relaciones. Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la presencia de un entorno laboral agradable y relaciones sociales positivas, tanto entre compañeros como entre superiores y subordinados.
- Cooperación. Refleja la percepción de los integrantes de la empresa respecto a la presencia de un ambiente de colaboración por parte de los directivos y demás compañeros. Se destaca la importancia del apoyo recíproco entre todos los niveles jerárquicos.

2.3.5 Características del Clima Organizacional

- **Percepción compartida del entorno laboral**

García y Vesga (2021), indican que “esta característica recoge las percepciones compartidas por los empleados respecto al ambiente de trabajo, incluyendo la forma en que se implementan las normas y políticas laborales dentro de la organización”. Estas percepciones son clave para entender cómo se sienten y cómo se comportan los colaboradores en su entorno laboral.

- **Influencia en el comportamiento y motivación**

Según lo expresado por Meza (2024), el ambiente organizacional tiene un impacto considerable en el compromiso, la motivación y el desempeño de los empleados. “Elementos como el tipo de liderazgo, la calidad de las relaciones entre los miembros del equipo y el proceso de toma de decisiones dentro de la organización son determinantes en la percepción del clima interno”.

- **Dinamismo y variabilidad**

El clima organizacional es dinámico y está sujeto a cambios a lo largo del tiempo, influenciado por diversas condiciones tanto internas como externas. Estos cambios pueden originarse por variaciones en el liderazgo, en la cultura organizacional o por factores externos como una crisis económica. (Camposano, 2022)

2.3.6. Tipos del clima de organizacional

El clima organizacional puede definirse según el enfoque principal que predomina en la organización. Un clima centrado de las personas para poner énfasis en los valores humanos y en la corresponsabilidad para alcanzar metas; en cambio, un enfoque orientado a los resultados da prioridad a la eficiencia y al perfeccionamiento constante de los procesos. Por su parte, un clima basado en la innovación promueve la creación de nuevas herramientas y metodologías, apostando por la creatividad a través del tiempo y esfuerzo invertidos.

De acuerdo con Brunet (2011), el clima organizacional representa un conjunto de rasgos que caracterizan a la organización, de manera similar a cómo la personalidad define a una persona. Este clima tiene un impacto directo en la conducta de los empleados y está conformado por diversos elementos, como la estructura organizativa, el tamaño de la empresa, los medios de comunicación interna y el tipo de liderazgo ejercido.

2.3.7 Definición de términos

- **Compromiso organizacional:** Grado de identificación y apego emocional del trabajador hacia la organización (Chacalla,2023)
- **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias y normas compartidas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización (Pérez et al., 2025)
- **Justicia organizacional:** Percepción de equidad en los procesos, decisiones y trato dentro de la organización (Ludeña, 2025)
- **Confianza organizacional:** Grado en que el trabajador confía en la integridad y capacidad de sus superiores y compañeros (Hernández,2020)
- **Reconocimiento labora:** Proceso mediante el cual la organización valora y refuerza el desempeño y los logros del trabajador (Loaiza,2024)
- **Estilo de supervisión:** Forma en que los superiores dirigen, controlan y apoyan a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones (Rodríguez,2025)

- **Equidad laboral:** Percepción del trabajador sobre la justicia en la distribución de recompensas y responsabilidades (Ludeña, 2025)
- **Estrés laboral:** Respuesta física y psicológica del trabajador frente a demandas laborales que exceden su capacidad de afrontamiento (Buitrago-Orjuela et al., 2021).
- **Carga laboral:** Cantidad y complejidad de tareas asignadas al trabajador durante su jornada laboral (Buitrago-Orjuela et al., 2021)
- **Desempeño labora:** Nivel de eficacia con el que el trabajador cumple las funciones asignadas dentro de la organización (Diaz Dumont et al., 2023)
- **Satisfacción laboral:** Estado emocional positivo que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del trabajador (Diaz Dumont et al., 2023)
- **Autonomía labora:** Grado de libertad e independencia que posee el trabajador para tomar decisiones relacionadas con su trabajo (Mendoza, 2021)
- **Motivación laboral:** Conjunto de factores que impulsan al trabajador a actuar con esfuerzo y persistencia en el cumplimiento de sus funciones (Chacalla, 2023)
- **Bienestar laboral:** Estado de satisfacción física, emocional y social del trabajador en su entorno laboral (Monroy, 2020)
- **Capacitación y desarrollo:** Proceso sistemático orientado a mejorar las competencias y habilidades del trabajador (Mendoza, 2022)
- **Condiciones de trabajo:** Factores físicos, organizativos y contractuales que influyen en el bienestar y desempeño del trabajador (Mendoza, 2021)
- **Seguridad y salud en el trabajo:** Conjunto de medidas destinadas a prevenir riesgos laborales y proteger la integridad del trabajador (Mendoza, 2021)
- **Clima psicológico:** Percepción individual del trabajador sobre su entorno laboral inmediato (Zaballa, 2021)

- **Rotación de personal:** Movimiento de entrada y salida de trabajadores en una organización durante un periodo determinado (Zaballa Gomáriz et al., 2021)
- **Comunicación:** La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite y recibe información entre los miembros de una organización, permitiendo la coordinación de actividades y el logro de objetivos comunes (Rodríguez, 2025)
- **Atención al cliente:** Es el conjunto de acciones orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario mediante un servicio eficiente, cordial y de calidad (Durán, 2021)
- **Hotel:** Es un establecimiento que brinda servicios de alojamiento, alimentación y atención al huésped, orientado a satisfacer necesidades temporales de los visitantes (Duran, 2021)
- **Lodge:** Es un tipo de alojamiento turístico, generalmente ubicado en entornos naturales o culturales, que ofrece servicios personalizados y experiencias diferenciadas al visitante (Durán, 2021)
- **Turismo:** El turismo es el conjunto de actividades realizadas por personas durante sus desplazamientos y estancias fuera de su entorno habitual por un periodo limitado, con fines personales o profesionales (Matos, 2022)

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de variable

Variable: Clima organizacional.

2.4.2. Conceptualización de la variable

Clima organizacional

“El clima organizacional se puede definir como la conexión con la motivación y los colaboradores de cada institución, la cual se verá reflejada en la satisfacción laboral, el ánimo, interés y colaboración en las actividades encomendadas”. Borja (2021). Así mismo

Dávila (2021), señala que “el clima organizacional implica comprender que se trata de un fenómeno multidimensional, en el cual inciden factores como motivación, recursos humanos, participación, toma de decisiones, remuneración, comunicación, identidad institucional, infraestructura, relaciones laborales, entre otros elementos”.

El clima organizacional está relacionado tanto con el ambiente físico como con el entorno humano dentro de una organización. Esto incluye principalmente a las personas que forman parte de la empresa, ya que las condiciones en las que trabajan influyen directamente en su desempeño diario. Es decir, si el entorno laboral no es adecuado, puede afectar la productividad del personal, ya sea en funciones administrativas o en otras áreas. (Palma, 2023)

2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Ambiente laboral	- Confianza y respeto. -Colaboración y trabajo en equipo. -Resolución de conflictos.
	Relaciones Interpersonales	-Apoyo y desarrollo. -Inspiración y motivación -Gestión de cambio.
	Producción	-Desempeño organizacional -Eficiencia y calidad -Innovación y mejora continua -Utilidad neta

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación se considera de tipo básica, ya que se enfoca en el análisis teórico y la revisión bibliográfica de la variable estudiada, con el propósito de comprenderla mejor y enriquecer el conocimiento existente sobre ella. (Ñaupas et al., 2018)

3.2. Nivel de Investigación

El presente trabajo de estudio se desarrolla a un nivel descriptivo, ya que su objetivo principal es describir y detallar la percepción que tienen los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge sobre el clima organizacional en su entorno de trabajo. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas que permitieron obtener datos objetivos sobre aspectos fundamentales como las relaciones interpersonales, el ambiente laboral y la productividad. Este tipo de investigación no pretende analizar causas, sino proporcionar un panorama preciso de la situación actual, constituyendo un punto de inicio para posibles acciones de mejora en la gestión del clima organizacional.

Se considera un nivel de investigación descriptivo, que según Ñaupas et al., (2019), es un tipo de investigación cuyo propósito fundamental es recolectar información y datos acerca de las características, cualidades, dimensiones, clasificaciones o aspectos de objetos, personas, entidades, instituciones, así como de procesos tanto sociales como naturales. Mientras que para Mohajan (2020), la investigación descriptiva es un enfoque que se centra en analizar con detalle las particularidades de un fenómeno observado, con el fin de comprender quiénes están involucrados, cuándo ocurre, dónde se desarrolla, cómo sucede y por qué se presenta dicha situación.

3.3. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño no experimental, que según Toscano (2020), se define como un tipo de investigación en la que no se manipulan intencionalmente las variables, sino que se limita a observar los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos. Asimismo, se empleó una metodología de corte transversal, la cual, según Cabrera (2023), consiste en “recolectar datos en un único momento temporal, con el objetivo de describir las variables en un punto específico del tiempo”.

3.4. Población

Sampieri (2018), se refieren a las personas, elementos, eventos o fenómenos que comparten características comunes y forman parte de una investigación determinada. Además Gonzales (2021), se entiende por población al conjunto total de elementos incluidos en un estudio, el cual es definido y delimitado por el investigador conforme a los objetivos de la investigación. Los términos de población y universo pueden utilizarse indistintamente, ya que ambos comparten las mismas características. En este contexto, la población del presente estudio está compuesta por 90 colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupichu. Para recolectar la información, se empleó como instrumento principal un cuestionario digital, lo que permitió acceder de manera equitativa a todos los participantes sin limitaciones geográficas.

3.5. Muestra

El muestreo es una técnica utilizada para analizar una muestra representativa de la población”. A través de su aplicación, se obtiene un estadígrafo, es decir, un valor numérico derivado de cálculos o procedimientos estadísticos que refleja con precisión la cantidad de elementos que representan a dicha población. Esta técnica se emplea principalmente cuando la población es numerosa; en cambio, si el número de elementos es reducido, no resulta necesario recurrir al muestreo (Arias, 2021)

La población considerada en este estudio de investigación está conformada por 73 trabajadores del Sanctuary Lodge, un hotel de la cadena Belmond. Este grupo incluye empleados que desempeñan diversos cargos y responsabilidades dentro del ámbito hotelero, desde funciones operativas hasta posiciones administrativas y de gestión.

Tabla 2

Tamaño de la muestra

n	Tamaño de muestra	
N	Población	90 colaboradores
Z	Nivel de confianza	1.96
e	Margen de error	0.05
P	Probabilidad a favor	0.5
q	Probabilidad en contra	0.5

Nota. Elaboración propia

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 90 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2(90 - 1) + (1.96)^2(0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{76.832}{1.1579}$$

$$n = 73$$

3.6. Técnicas e instrumento de Recolección de la Información

3.6.1. Técnica

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, según Phillips (2019), “permite recolectar información directamente de las unidades de análisis, generalmente a través de una muestra representativa de la población”. Para ello, se empleó como instrumento un cuestionario, el cual, de acuerdo con Salvador-Oliván et al. (2021), consiste en una serie

de preguntas que pueden tener respuestas abiertas o cerradas. Este instrumento se estructura con una escala de medición ordinal, la cual, según Matas (2020), incluye un punto medio neutral, así como opciones a favor y en contra, organizadas en un rango de respuestas de 1 a 5. Cabe destacar que, como mencionan Rojas et al. (2023), el cuestionario es un instrumento eficaz para recolectar datos relevantes, siempre y cuando se diseñe y aplique de manera adecuada y responsable, ya que su correcta elaboración puede garantizar resultados útiles y confiables.

3.6.2. Instrumento

Los instrumentos de investigación constituyen herramientas esenciales para obtener datos significativos de forma organizada, lo que permite comprender con mayor exactitud el fenómeno en análisis. Su uso abarca múltiples áreas del conocimiento y está enfocado en identificar percepciones, actitudes o conductas en una población determinada, aportando así información objetiva y valiosa para el estudio científico (Medina et al., 2023).

Como instrumento se utiliza un cuestionario que según Rojas (2023) , es un recurso útil para la obtención de datos, pero su uso requiere responsabilidad y atención, ya que un cuestionario correctamente elaborado y aplicado puede ofrecer información precisa y confiable.

3.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Según la exposición de Cisneros y Urdanigo (2022), el cuestionario constituye un instrumento fundamental para recopilar información organizada respecto a las variables analizadas, ya que sus preguntas sean abiertas, cerradas u otro tipo se elaboran siguiendo criterios técnicos que aseguran su relevancia y validez. Su redacción debe seguir un orden lógico que facilite la obtención de datos de calidad. Además, puede aplicarse a través de diversos canales, como entrevistas presenciales, llamadas telefónicas, correo electrónico o plataformas digitales. Al igual Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023), indican que el

cuestionario se utiliza como el instrumento principal para la recopilación de datos, compuesto por preguntas formuladas cuidadosamente para garantizar que la información obtenida sea relevante y coherente con los propósitos del estudio. Su implementación puede llevarse a cabo en formato físico o digital, lo que le brinda versatilidad y mayor accesibilidad.

Para desarrollar esta investigación, se recolectaron datos a través de encuestas y se analizaron utilizando Microsoft Excel, con el objetivo de evaluar el estado actual del clima organizacional entre los colaboradores del hotel ubicado en el distrito de Machupichu, en la ciudad del Cusco. El instrumento empleado fue un cuestionario de preguntas cerradas, diseñado en función de los indicadores correspondientes a las dimensiones de ambiente laboral, relaciones interpersonales y productividad. Este cuestionario fue aplicado a un total de 73 colaboradores pertenecientes a las distintas áreas operativas del hotel Sanctuary Lodge Machupichu, considerando los siguientes aspectos como: Único modelo de cuestionario, las preguntas incluidas fueron de tipo cerradas y el cuestionario incorporó ítems correspondientes a los indicadores, los cuales derivan de las dimensiones, y estas, a su vez, se originan de la variable principal.

CAPÍTULO IV

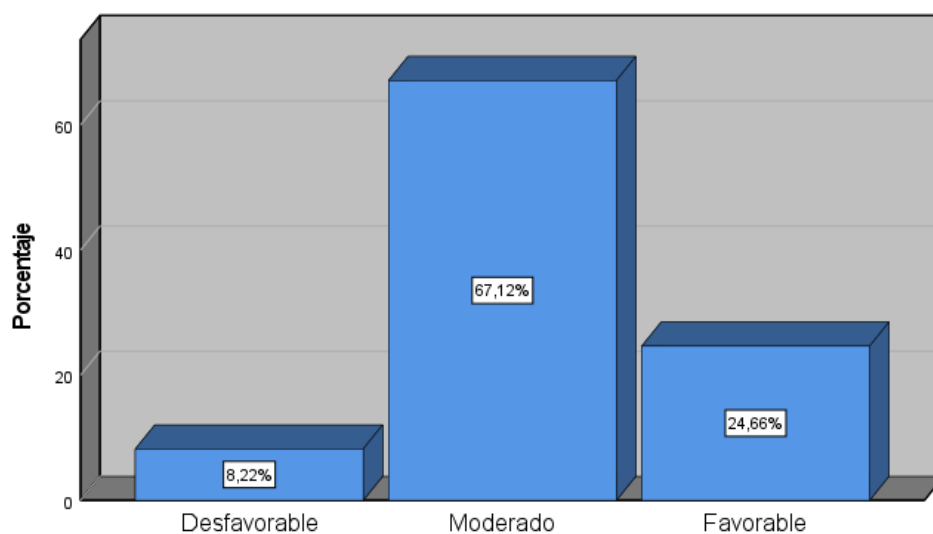
RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1 Resultados respecto al variable clima organizacional

Figura 2

Clima organizacional (Agrupada)



Nota. Elaboración propia

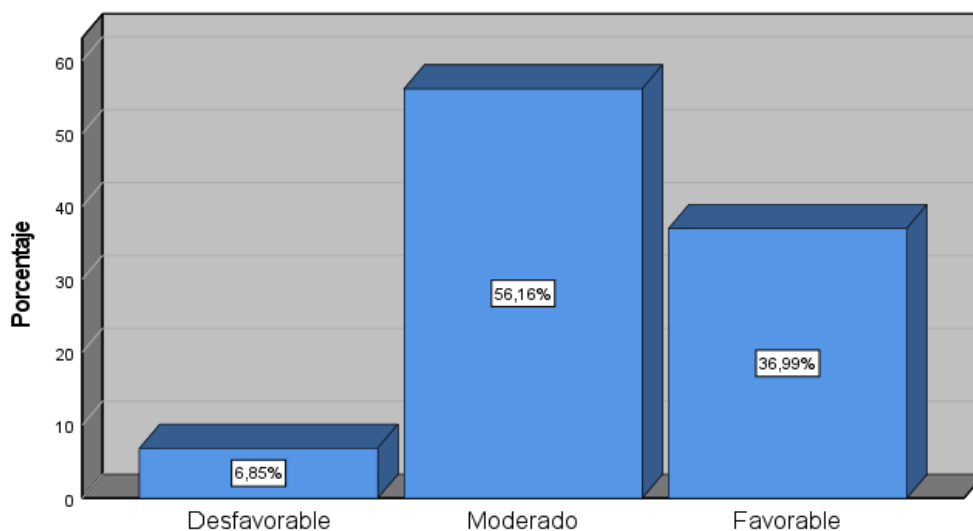
El gráfico del clima organizacional muestra que la mayoría de los colaboradores del Hotel Sanctuary Lodge percibe el clima organizacional en un nivel moderado (67,12 %), lo cual indica que las condiciones laborales permiten el desarrollo de las actividades, pero aún presentan limitaciones que impiden consolidar un ambiente plenamente positivo. Por su parte, el 24,66 % de los trabajadores manifiesta una percepción favorable del clima organizacional, lo que refleja la existencia de prácticas internas adecuadas relacionadas con la gestión y las relaciones laborales, aunque estas no son compartidas por la totalidad del personal. Asimismo, el 8,22 % que percibe un clima desfavorable, si bien es un porcentaje reducido, constituye un indicador relevante que podría afectar el desempeño y bienestar laboral si no se atiende oportunamente. En conjunto, los resultados muestran la necesidad de fortalecer las

estrategias organizacionales orientadas a mejorar el clima laboral y promover percepciones más positivas entre los trabajadores.

4.1.2 Resultados de la dimensión Ambiente laboral

Figura 3

Ambiente laboral (Agrupada)



Nota. Elaboración propia

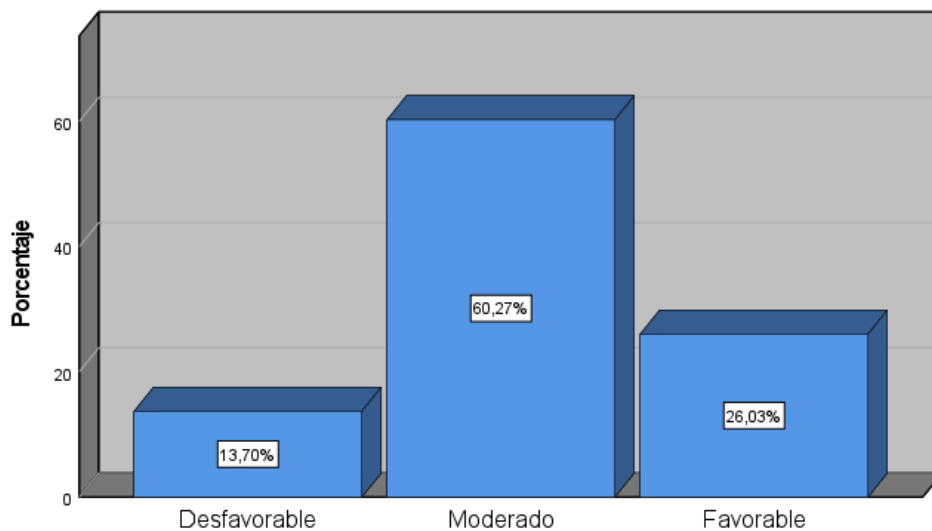
El gráfico del ambiente laboral muestra que la percepción predominante del personal se encuentra en un nivel moderado, con un 56,16 %, lo cual sugiere que las condiciones laborales son aceptables, pero presentan limitaciones que impiden alcanzar un clima plenamente favorable. Este resultado evidencia la existencia de factores organizacionales que funcionan de manera parcial y que requieren ser fortalecidos para mejorar la experiencia laboral de los trabajadores. Asimismo, el 36,99 % de los encuestados percibe el ambiente como favorable, lo que indica que una proporción significativa valora positivamente las condiciones de trabajo y reconoce elementos que contribuyen al bienestar y desempeño laboral. Sin embargo, el 6,85 % califica el ambiente como desfavorable, reflejando que los niveles de insatisfacción son reducidos, aunque no deben ser ignorados, ya que podrían afectar el rendimiento y la convivencia organizacional. En conjunto, los resultados muestran

que el ambiente laboral se encuentra en un nivel intermedio con tendencia positiva, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias orientadas a consolidar un clima laboral más favorable y sostenible.

4.1.3 Resultados respecto a la dimensión relaciones interpersonales

Figura 4

Relaciones interpersonales (Agrupada)



Nota. Elaboración propia

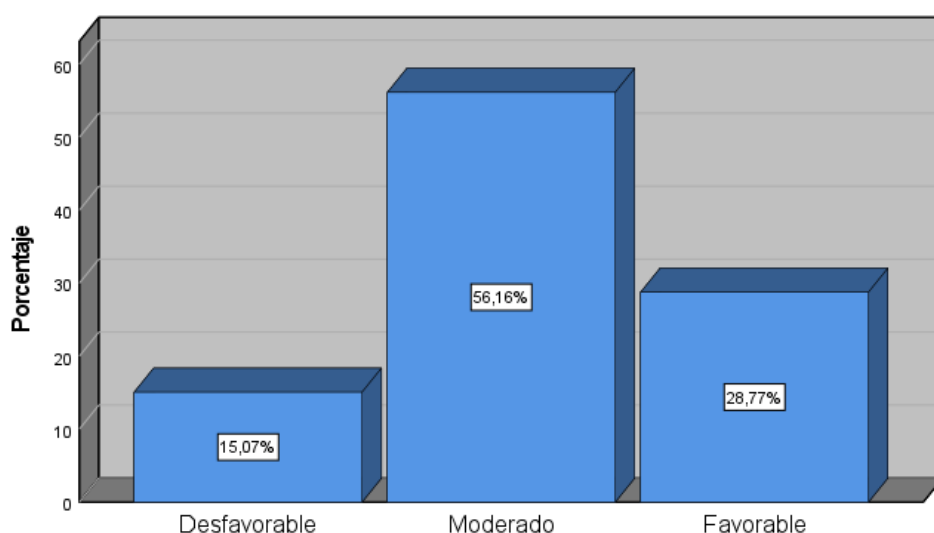
El gráfico evidencia que las relaciones interpersonales es percibida mayoritariamente en un nivel moderado, alcanzando un 60,27 %, lo que indica que la convivencia y la interacción entre los miembros de la organización se desarrollan de manera aceptable, aunque aún presentan limitaciones que impiden su consolidación como plenamente satisfactorias; en ese sentido, este resultado sugiere la existencia de condiciones funcionales de comunicación y cooperación, pero con aspectos susceptibles de fortalecimiento para optimizar el clima interpersonal. Asimismo, un 26,03 % de los encuestados califica esta dimensión como favorable, lo que refleja la presencia de experiencias positivas, relaciones colaborativas y un entorno de respeto en una parte significativa de la población evaluada; no obstante, dicho porcentaje no resulta

predominante. Por otro lado, el 13,70 % restante considera las relaciones interpersonales como desfavorables, evidenciando la persistencia de percepciones negativas asociadas a posibles dificultades en la comunicación, el trabajo en equipo o la convivencia laboral; en conjunto, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de implementar acciones orientadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, con el fin de promover un entorno organizacional más armónico, eficiente y favorable para el desempeño institucional.

4.1.4 Resultados respecto a la dimensión productividad

Figura 5

Productividad (Agrupada)



Nota. Elaboración propia

El gráfico muestra que la Productividad es percibida predominantemente en un nivel moderado, alcanzando el 56,16 % de las respuestas, lo cual evidencia que el desempeño laboral dentro de la organización resulta aceptable y permite el cumplimiento básico de las funciones y objetivos establecidos; sin embargo, este resultado también pone de manifiesto la existencia de limitaciones que impiden alcanzar niveles óptimos de rendimiento. Asimismo, un 28,77 % de los encuestados califica la productividad como favorable, lo que refleja una valoración positiva del trabajo realizado, asociada a una adecuada organización de las tareas,

uso eficiente de los recursos y cumplimiento de metas en determinados contextos o áreas. Por otro lado, el 15,07 % restante considera la productividad como desfavorable, lo que evidencia la presencia de percepciones negativas vinculadas a posibles dificultades en la gestión del tiempo, carga laboral o condiciones de trabajo. En conjunto, los resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer la productividad institucional, promoviendo mejoras en los procesos, el acompañamiento al personal y la optimización de los recursos disponibles, con el fin de elevar el desempeño general de la organización.

CONCLUSIONES

Primero: Los resultados evidencian que el clima organizacional es percibido como moderado, ya que el 67,12% de los trabajadores considera que las condiciones laborales son aceptables, aunque reconocen la existencia de aspectos que pueden fortalecerse para mejorar su experiencia en el entorno de trabajo. Asimismo, el 24,66% de los colaboradores valora el clima organizacional como favorable, lo que indica la presencia de prácticas que contribuyen al bienestar y la motivación del personal. Por otro lado, un 8,22% manifiesta una percepción desfavorable, lo cual sugiere que los aspectos negativos afectan únicamente a una minoría. En conjunto, estos resultados permiten concluir que el clima organizacional se mantiene estable; sin embargo, resulta necesario implementar acciones orientadas a fortalecer la comunicación interna, la integración del equipo de trabajo y las condiciones del entorno laboral, con el fin de alcanzar mayores niveles de satisfacción y desempeño organizacional.

Segundo: Los resultados evidencian que la percepción del ambiente laboral se concentra mayoritariamente en un nivel moderado, ya que el 56,16% de los colaboradores considera que las condiciones de trabajo son aceptables, aunque aún muestran aspectos que deben ser optimizados. Asimismo, un 36,99% evalúa el ambiente como favorable, lo que refleja la presencia de prácticas organizacionales que aportan al bienestar del personal. En contraste, solo un 6,85% percibe el ambiente como desfavorable, indicando que las experiencias negativas constituyen una mínima proporción dentro del total evaluado. En conjunto, estos resultados permiten concluir que el hotel Sanctuary Lodge posee una base organizacional estable; no obstante, resulta necesario fortalecer estrategias orientadas a mejorar el clima laboral, con el fin de elevar las percepciones positivas y contribuir al desempeño, la satisfacción y la permanencia del equipo de trabajo.

Tercero: Al analizar las relaciones interpersonales, se identificó que existe un nivel moderado (60,27%), lo que indica que la convivencia laboral es aceptable, aunque aún

presenta aspectos por mejorar. Además, un 26,03% las considera favorables, reflejando la existencia de interacciones positivas dentro del equipo. No obstante, un 13,70% las valora como desfavorables, evidenciando que algunos colaboradores enfrentan dificultades en su dinámica laboral. En conjunto, estos datos permiten concluir que el hotel Sanctuary Lodge mantiene una base relacional adecuada, pero requiere fortalecer estrategias que promuevan una comunicación más efectiva y un clima de mayor colaboración.

Cuarto: Finalmente, en cuanto a la productividad los resultados reflejan mayoritariamente en un nivel moderado, con un 56,16% de colaboradores que consideran que su desempeño es adecuado, pero aún presenta oportunidades de mejora. Además, un 28,77% la evalúa como favorable, lo que refleja la existencia de prácticas que facilitan un rendimiento positivo dentro de la institución. No obstante, un 15,07% la califica como desfavorable, evidenciando que algunos trabajadores enfrentan dificultades que limitan su eficiencia. En conjunto, estos datos permiten concluir que la organización mantiene un nivel productivo intermedio, por lo que resulta necesario fortalecer estrategias orientadas a mejorar el desempeño general y reducir las percepciones negativas.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Gerencia y al Departamento de Recursos Humanos implementar acciones inmediatas para fortalecer el clima organizacional, ya que, aunque este se percibe como moderado, aún presenta aspectos que requieren atención. Es necesario mejorar los canales de comunicación, promover la integración del equipo y optimizar las condiciones del entorno laboral para elevar la satisfacción del personal. Asimismo, se sugiere establecer evaluaciones periódicas que permitan identificar y corregir oportunamente las percepciones desfavorables, con el fin de consolidar un ambiente de trabajo más favorable y eficiente para la institución.

Segundo: Se recomienda al Departamento de Gerencia, al Área de Recursos Humanos y a los jefes de Áreas implementar estrategias orientadas a fortalecer el ambiente laboral, considerando que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel moderado en sus condiciones de trabajo. Para ello, es necesario promover acciones que mejoren la comunicación interna, optimicen los procesos de coordinación y refuercen las prácticas que ya contribuyen al bienestar del personal. Asimismo, se sugiere desarrollar programas de capacitación y espacios de retroalimentación que permitan identificar de manera oportuna las necesidades del equipo, con el fin de elevar las percepciones favorables y reducir los casos de insatisfacción. Estas acciones contribuirán a consolidar un entorno laboral más positivo, que favorezca tanto el desempeño como la permanencia de los colaboradores en el Hotel Sanctuary Lodge.

Tercero: Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos, a la Gerencia y a los jefes de área fortalecer la comunicación interna y la colaboración entre los colaboradores, mediante capacitaciones en habilidades sociales y mecanismos de seguimiento que permitan atender oportunamente las interacciones desfavorables. Estas acciones son clave para mejorar el clima laboral y consolidar relaciones interpersonales más positivas dentro del hotel

Cuarto: Se recomienda a la Gerencia y al Departamento de Recursos Humanos adoptar estrategias orientadas a fortalecer el desempeño laboral, consolidando las prácticas que favorecen la productividad e interviniendo en las áreas donde persisten dificultades e implementando programas de capacitación continua, optimizar los recursos institucionales y establecer mecanismos sistemáticos de monitoreo y retroalimentación, con el fin de elevar el nivel productivo general y reducir las percepciones desfavorables identificadas en el personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias-Gonzales, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.

<https://www.researchgate.net/publication/352157132>

Arriola Tuní, R. (2022). *Clima organizacional en el desempeño laboral en colaboradores de institución judiciales de Cusco 2022*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134489/Arriola_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Belmond. (2020). *BELMOND.COM (Sanctuary Lodge)*. <https://pdfs.belmond.com/belmond-sanctuary-lodge-press-kit.pdf>

Belmond. (2023). *grand_tour_of_peru- Belmond_es_2023*.

<https://www.belmond.com/es/about?srsleid>

Borja Saldarriaga Juliana. (2021). *Plan de comunicación interna en Pisende S.A.S.*

<file:///C:/Users/zflor/Downloads/20161183.pdf>

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Chacalla, C. M. (2023). Motivación laboral y compromiso organizacional. *Revista Científica DISCIPLINARES*, 2(1). <https://orcid.org/0000-0002-5216-7895>

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*.

<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/>

Chiavenato Idalberto. (2017). *Comportamiento organizacional*.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>

- Cisneros-Caicedo, A. J.-U.-C. J.-G.-G. A. F. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Núm. 1. Enero-marzo*, 8, 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial Issue 5), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: Algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158–170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Díaz Muñoz, G. A. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. 22. https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Durán Muñoz, I. (2021). *Dicoadventure y la terminología del turismo de aventura: Propuesta de diccionario en línea*. <http://olst.ling.umontreal.ca/dicoadventure/>
- Gonzabay Palma, L. A. (2019). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decamerón Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4729/1/UPSE-TAE-2019-0050.pdf>
- Hanco Gómez, M. S. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hanco Gómez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de

- Puno. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández Cansino, C. (2020). La confianza organizacional vista desde la perspectiva de los sistemas complejos adaptativos. *Administración y Organizaciones*, 23(44), 55–72. <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2020v23n44/Hernandez>
- Hernández, S. R. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Cap-3-Sampieri-2018*. <https://blogs.ugto.mx/wp-content/uploads/sites/71/2021/11/Cap-3-Sampieri-2018.pdf>
- Ind Pablo Martín Giovannone director, I., & Alberto Lauría, D. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg Trabajo final para optar al título de Magister*.
- Loaiza Arroyo, Y. Q. Q. M. (2024). *El reconocimiento laboral y su influencia en la productividad del personal de MIBANCO sucursal Puerto Maldonado, 2020*. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1246/004-3-10-067.pdf?sequence=1>
- Ludeña Yaguache, S. J. (2025). Interacciones entre justicia organizacional, cultura organizacional y gestión del talento humano. *Revista Andina de Investigaciones En Ciencias Económicas y Empresariales*, 2, 183–218. <https://doi.org/10.69633/wzn8xk03>
- Luque, P., Blanca, R., Pariona, R., Yuvitza, Z., Ríos, G., Cecilia, R., Benavides, H., & Antonio, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño profesional administrativo*. 93, 308–317. <https://orcid.org/0000->
- Matas, A. (2020). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Matos Ceballo, J. J. (2022). La gestión en el turismo y sus experiencias en Latinoamérica.

Revista Universidad y Sociedad, 14(5), 649–658. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n5/2218-3620-rus-14-05-649.pdf>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023a). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023b). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Mendoza-Armijos, H. E. (2022). Impacto de la capacitación en el desarrollo profesional en organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51–66.

<https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>

Mendoza-Zambrano, M., & Villafuerte-Holguín, J. S. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467–478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>

Mohajan, H. (2020). *Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences*. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf

Mónica García Rubiano, J. J. V. R. A. G. R. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020pdf>

Monroy Suarez Deicy Viviana. (2020). *El bienestar laboral y sus impactos*.

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/c46b25ff-9c66-4071-9d05->

0b8e91c576b2/content

- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2019). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oporto Flores, M. S. (2020). *Clima organizacional como factor de calidad de servicio en el hotel Casa Andina Arequipa, 2019*. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/35624f6f-7b1e-44e1-a04e-c378c96b697f>
- Ortega Pilco, D. I. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad, 2024. *Journal of Neuroscience and Public Health*, 4(2), 13–22.
<https://doi.org/10.46363/jnph.v4i2.4>
- Pacheco Ochoa, V. (2021). Impacto de la luz y la ventilación natural en el ambiente laboral sobre el síndrome productividad. *Publicación Cuatrimestral*, 5(4), 97–108.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/581/366>
- Palma Campos, J. B., Sangama Torres, C. N., & Pacheco Gonzales, I. B. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas públicas de Latinoamérica. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 10(1), 229–237. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2488>
- Paredes Machaca, J. A. (2020). *Clima organizacional en los trabajadores del hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1ed428e-12cf-4153-b95d-d70728340dba/content>
- Pérez Domínguez, J. H., Villagrán Ruiz, J. C., & Escobedo Portillo, A. (2025). Estado del arte de la cultura organizacional: Tendencias y retos Actuales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 2968–2988.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16057

Phillips, A. W. (2019). Proper applications for surveys as a study methodology. In *Western Journal of Emergency Medicine* (Vol. 18, Issue 1, pp. 8–11). scholarship.

<https://doi.org/10.5811/westjem.2016.11.32000>

Placeres, Bravo. I. (2022). *Apuntes sobre la gestión del clima organizacional en instalaciones turísticas de Ecuador*. file:///C:/Users/zflor/Downloads/Dialnet-

ApuntesSobreLaGestionDelClimaOrganizacionalEnInsta-8591150.pdf

Quintero Angarita José Rafael. (2010). *Teoría de las necesidades de Maslow*.

<http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>

Reyes López Jose Gabriel. (2022). *Clima organizacional y vinculación laboral/engagement en una Institución de Gestión Pública*.

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7288>

Rodríguez canales, J. F. (2025). *Impacto de los estilos de supervisión y confianza percibida en la identificación organizacional y productividad de los empleados que trabajan de manera remota en Puerto Rico*.

<https://www.proquest.com/openview/ad6f708b8d9569f48f11a4552a04ce1f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Rojas, L. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Salvador-Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluating Survey Research in Articles Published in Library Science Journals. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1–17. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>

Sanctuary Lodge- Belmond. (2020). *Sanctuary Lodge - Belmond*.

<https://pdfs.belmond.com/belmond-sanctuary-lodge-press-kit.pdf>

Tello, J. O. (2020a). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel de 5 estrellas en Miraflores*.

Tello, J. O. (2020b). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel 5 estrellas en Miraflores*. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10936>

Terán, Z., Alexandra, E., & Molina, T. (2024). *El clima organizacional y su relación con la productividad*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668>

Toscano-Hernández. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. In *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

<https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

Vargas Vargas, G. C. (2021). Aplicación de la teoría rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994–1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558

Velásquez-Gómez, B. A., Bolaños-Robles, M., & Alvarado-Vásquez, K. E. (2025). Clima organizacional: Una perspectiva desde las PYMES del cantón Quevedo. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 4(1), e878. <https://doi.org/10.51252/race.v4i1.878>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zaballa Gomáriz, P. E., El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 29–41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

Zavala Jallo Andres Jesús. (2022). *Comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020*. <https://orcid.org/0000-0002-7152-0949>

ANEXOS

1. Marco institucional (Sanctuary Lodge a Belmond Hotel)

El Sanctuary Lodge, hoy en día integrado en la cadena Belmond, forma parte de una compañía británica con sede en Londres que administra una selecta colección de hoteles, trenes y cruceros en más de 20 naciones. Su enfoque se centra en brindar vivencias inigualables en lugares extraordinarios, con la finalidad de que cada visitante conserve recuerdos memorables de su estancia (Belmond, 2024)

La empresa comenzó sus actividades en Perú en 1999, cuando aún operaba bajo la marca Orient Express, apostando por el potencial del mercado turístico y hotelero del país. Su entrada se concretó con la inauguración de dos hoteles en Cusco: “El Monasterio y el Sanctuary Lodge, este último ubicado junto al sitio arqueológico de Machu Picchu. El éxito obtenido en esta zona impulsó su expansión hacia Lima en 2001, donde abrió el Miraflores Park Hotel, uno de los primeros establecimientos de lujo en la capital, contribuyendo así a posicionarla como un destino de alto nivel”. En 2014, la compañía adoptó oficialmente el nombre de Belmond, con la intención de reforzar su identidad en la industria hotelera y distanciarse de la imagen vinculada a los trenes de lujo. Esta decisión estratégica buscó mejorar el reconocimiento de la marca y establecer una relación más cercana con sus clientes, tanto actuales como potenciales.

En 2019, Belmond fue adquirida por el conglomerado francés LVMH (Louis Vuitton Moët Hennessy), lo que fortaleció su posicionamiento en el mercado global del lujo. LVMH, cuya sede se encuentra en París, agrupa a algunas de las marcas más reconocidas y exclusivas del mundo, como Dior, Louis Vuitton y Givenchy. Bajo la dirección de Bernard Arnault, uno de los empresarios más destacados y acaudalados a nivel internacional, el grupo sigue ampliando su presencia en el sector del hotelería de alta gama (Belmond, 2020)

1.1. Línea de tiempo



Nota. Obtenido de Sanctuary Lodge a Belmond hotel

Sanctuary Lodge

Los orígenes del Sanctuary Lodge se sitúan en 1911, luego del redescubrimiento científico de Machu Picchu por Hiram Bingham. En sus inicios, el lugar fue utilizado como alojamiento para investigadores y guardianes, además de servir como depósito de herramientas. Fue recién en 1947, con la apertura de la carretera Hiram Bingham, que el Estado peruano decidió convertir el sitio en un hotel, el cual pasó a ser gestionado por ENTUR PERÚ y formó parte de la red de hospedajes estatales.

En 1980, la administración del hotel fue transferida al gobierno regional del Cusco y se le asignó el nombre de Enturin. Esta etapa se extendió hasta 1995, cuando, como parte del proceso de privatización, la propiedad fue entregada mediante licitación pública a la empresa Perú Hoteles por un plazo de 30 años. En sus primeros años de operación, dicha empresa funcionó con inversión de capitales peruanos.

En 1999, Perú Hoteles estableció una alianza con la cadena internacional Orient Express, dando inicio a un proceso de modernización tanto en el Monasterio como en el Sanctuary Lodge. No obstante, las limitaciones impuestas por el Instituto Nacional de Cultura (INC) impidieron llevar a cabo intervenciones estructurales hasta el año 2001. Fue recién

entre enero y mayo de ese año que se obtuvo la autorización para renovar por completo las habitaciones.

Finalmente, en mayo de 2001, el hotel fue reinaugurado con el nombre de Machupichu Sanctuary Lodge. Más adelante, en 2014, tras el cambio de marca de Orient Express a Belmond, adoptó el nombre de Belmond Sanctuary Lodge. Actualmente, opera bajo la denominación Sanctuary Lodge, a Belmond Hotel, Machu Picchu (Sanctuary Lodge-Belmond, 2020)

➤ **Ubicación**

Está ubicado a pasos de la montaña e ingreso a la llacta Machupichu, a 1.45 horas de la estación de trenes de Ollantaytambo y 30 minutos en bus desde la estación de Machupichu Pueblo.

➤ **Habitaciones y restaurantes**

Está compuesta por 02 restaurantes, 31 habitaciones y suites

➤ **Categorías habitaciones**

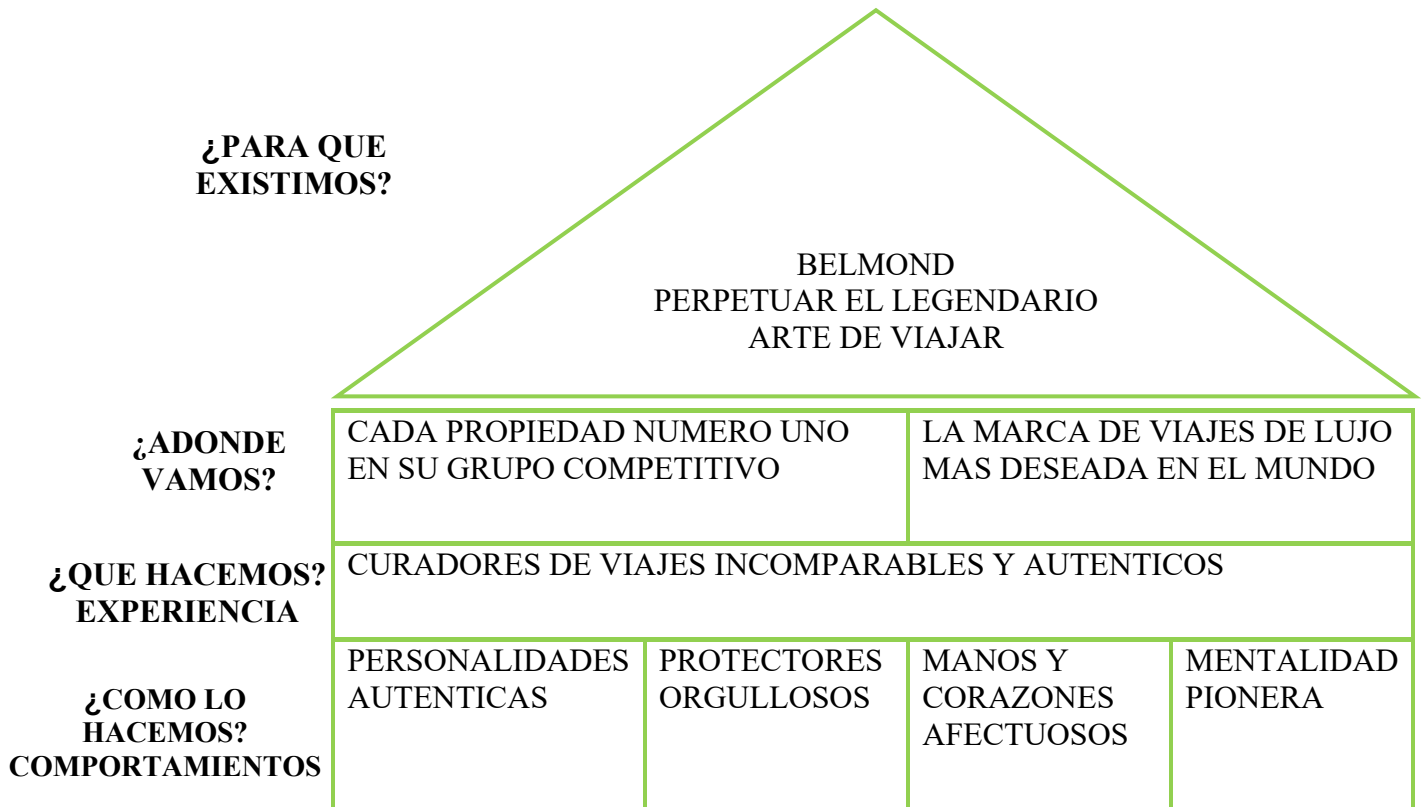
- Standard Rooms – 2
- Standard Patio Rooms – 9
- Superior Terrace Rooms – 4
- Deluxe Rooms - 8
- Deluxe Terrace Rooms – 6
- One Bedroom Suites- 2

➤ **¿Qué hace destacar de la competencia?**

- Ubicación privilegiada junto a una de las 7 maravillas del mundo.
- Escenarios naturales de ensueño que transmiten la energía de Machu Picchu.
- Habitaciones con vista a las mismas montañas que veían nuestros ancestros.

- Servicio Genuino, empático y cálido.
- El Único hotel en Machu Picchu con certificación SQF Y LQA.
- Gastronomía innovadora con sabores peruanos, mediterráneos y orientales

1.2. Visión, misión y comportamientos de Belmond



Nota. Obtenido del Hoteles Belmond

2. Matriz de consistencia de variable

Problema general	Objetivo general	Variables / dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?	Describir la situación del clima organizacional en los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu 2025.	Variable Clima Organizacional	Tipo: Aplicada Nivel o alcance: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental - transversal Población: 90 colaboradores Muestra: 76 colaboradores Técnicas e instrumento: Encuesta y cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	
PE1 ¿En qué medida perciben los colaboradores el ambiente laboral en el hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?	OE1 Determinar en qué medida los colaboradores el ambiente laboral en las distintas áreas del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el Año 2025	- Ambiente laboral	
PE2 ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales entre los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?	OE2 Medir en qué nivel se dan las relaciones interpersonales entre los colaboradores del hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025.	- Relaciones interpersonales	
PE3 ¿En qué medida se da la productividad en relación con el clima organizacional en el hotel Sanctuary Lodge Machupicchu en el año 2025?	OE3 Determinar en qué medida se la productividad en relación con el clima organizacional en el hotel Sanctuary Lodge.	- Productividad	

Elaboración: Fuente propia

3. Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Para Reyes (2022), el clima organizacional es un fenómeno interviniente que corresponde al ambiente laboral, donde están presente las relaciones interpersonales, la motivación, comunicación, toma de decisiones y productividad para el cumplimiento de las funciones dentro de la organización.	En el clima organizacional del Sanctuary Lodge a Belmond Hotel, es determinado por el ambiente laboral, relaciones interpersonales, motivación, comunicación, toma de decisiones, productividad y la organización.	<p>AMBIENTE LABORAL</p> <p>Para Ortega (2024), el ambiente laboral o de trabajo son todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo, como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la disposición de los mismos y también el clima laboral.</p>	<p>-Confianza y respeto.</p> <p>-Colaboración y trabajo en equipo.</p> <p>-Resolución de conflictos.</p>	<p>-Nunca</p> <p>-Rara vez</p> <p>-A veces</p> <p>-Casi siempre</p> <p>-Siempre</p>
		<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p> <p>Según Hanco et al., (2021) son aquellas que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Esto implica que, dentro de cualquier entorno sociocultural, la persona interactúa con otros, lo que le brinda la oportunidad tanto de comprender a quienes lo rodean como de conocerse a sí misma.</p>	<p>-Apoyo y desarrollo.</p> <p>-Inspiración y motivación</p> <p>-Gestión de cambio.</p>	
		<p>PRODUCTIVIDAD:</p> <p>Zavala (2022), sugiere que la “productividad es la condición o habilidad de ser productivos, como una herramienta de orientación a la gestión de un sistema productivo, indicando que los recursos que disponga la empresa (mano de obra, el capital, los materiales y la energía) se utilicen de forma objetiva, es decir, la empresa debe encontrar la relación existente entre los productos, bienes o servicios y los recursos disponibles para su proceso productivo, por tanto, se combina la eficacia, la utilización de los recursos y con la eficiencia, como la característica del desempeño organizacional”.</p>	<p>-Desempeño organizacional</p> <p>-Eficiencia y calidad</p> <p>-Innovación y mejora continua</p> <p>-Utilidad neta</p>	

Fuente: Elaboración propia

4. Matriz Instrumento aplicado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas
Ambiente laboral	Confianza y respeto	1. ¿Considera que sus compañeros y supervisores lo/a tratan con respeto y confianza en el desarrollo de sus funciones dentro del hotel?	Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre
	Colaboración y trabajo en equipo	2. ¿El hotel organiza actividades o reuniones que fortalecen el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?	
		3. ¿Los diferentes departamentos del hotel trabajan de manera coordinada para garantizar una experiencia positiva a los clientes?	
Resolución de conflictos	4. ¿Los supervisores o líderes intervienen de manera efectiva para mediar en los conflictos laborales?		
Relaciones Interpersonales	Apoyo y desarrollo	5. ¿El hotel le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?	
	Inspiración y motivación	6. ¿La organización le brinda oportunidades de crecimiento y ascenso laboral?	
		7. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño laboral?	
8. ¿Ha recibido incentivos o bonificaciones en el último año como reconocimiento a su trabajo?			
Productividad	Gestión de cambio	9. ¿Los líderes del hotel le brindan apoyo y orientación adecuada durante los procesos de cambio?	
	Eficiencia y calidad	10. ¿considera que su carga de trabajo le permite mantener un equilibrio entre eficiencia y calidad?	
	Desempeño organizacional	11. ¿Consideras que el hotel cuenta con el personal suficiente para brindar un servicio adecuado?	
	Innovación y mejora continua	12. ¿Considera que la empresa facilita el aprendizaje y la adaptación a nuevas tecnologías o procesos?	
	Utilidad neta	13. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo o reconocimiento cuando la organización ha tenido buenos resultados financieros?	

Fuente: Elaboración propia

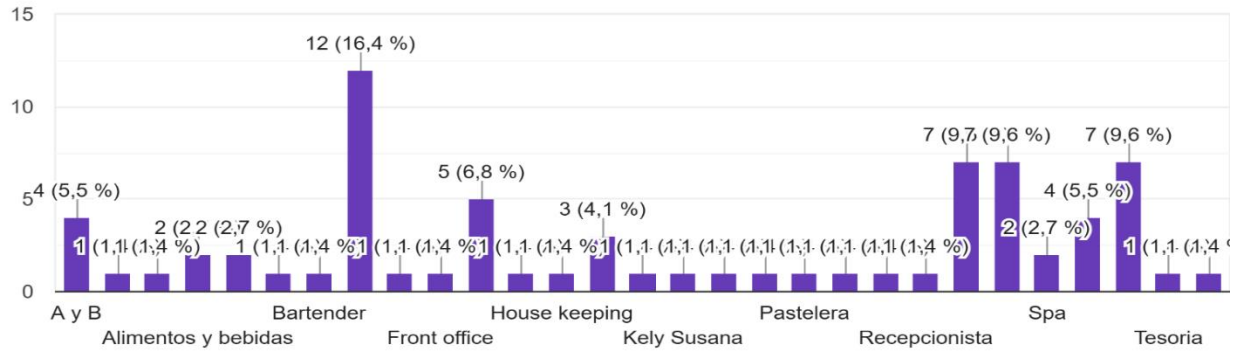
5. Cuestionario

1. ¿Considera que sus compañeros y supervisores lo/a tratan con respeto y confianza en el desarrollo de sus funciones dentro del hotel?
2. ¿El hotel organiza actividades o reuniones que fortalecen el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?
3. ¿Los diferentes departamentos del hotel trabajan de manera coordinada para garantizar una experiencia positiva a los clientes?
4. ¿Los supervisores o líderes intervienen de manera efectiva para mediar en los conflictos laborales?
5. ¿El hotel le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?
6. ¿La organización le brinda oportunidades de crecimiento y ascenso laboral?
7. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño laboral?
8. ¿Ha recibido incentivos o bonificaciones en el último año como reconocimiento a su trabajo?
9. ¿Los líderes del hotel le brindan apoyo y orientación adecuada durante los procesos de cambio?
10. ¿considera que su carga de trabajo le permite mantener un equilibrio entre eficiencia y calidad?
11. ¿Consideras que el hotel cuenta con el personal suficiente para brindar un servicio adecuado?
12. ¿Considera que la empresa facilita el aprendizaje y la adaptación a nuevas tecnologías o procesos?
13. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo o reconocimiento cuando la organización ha tenido buenos resultados financieros?

6. Panel fotográfico

Área de trabajo

73 respuestas



7. Presupuesto

El presupuesto estimado para llevar a cabo esta investigación asciende a S/1,500.00.

RECURSOS	MONTO
<hr/>	
1: BIENES	
Adquisición de libros	S/ 500.00
Suministros de escritorio	S/ 150.00
<hr/>	
2: SERVICIOS	
Servicio de internet	S/ 400.00
Fotocopias y encuadernación	s/150.00
Transporte ida y vuelta a Machupichu	S/150.00
Servicios varios	S/ 100.00
Asesoramiento	S/ 3,600.00
<hr/>	
TOTAL, DE EGRESOS	S/5,050.00
<hr/>	

Fuente: elaboración propia

8. Cronograma

N°	ACTIVIDADES	Marzo 2025		Abril 2025			Mayo 2025				Junio 2025			Julio 2025	
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14
1	Introducción metodológica														
2	Identificación de situación problemática														
3	Elaboración de matriz de operacionalización														
4	Matriz consistencial														
5	Planteamiento del problema														
6	justificación														
7	establecimiento de antecedentes														
8	elaboración del marco teórico														
9	Aplicación de los instrumentos de investigación														
10	conclusiones y recomendaciones														
11	Redacción de informe final														
12	Revisión final														

Fuente: Elaboración propia