

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

**EL CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL
TERRA ANDINA, CUSCO - 2024**

Línea de investigación:

Desarrollo Social

Presentado por:

Joani Mishel Naveros Medina

Código ORCID: 0009-0006-4156-711X

Para optar al grado académico de bachiller en
Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras.

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024

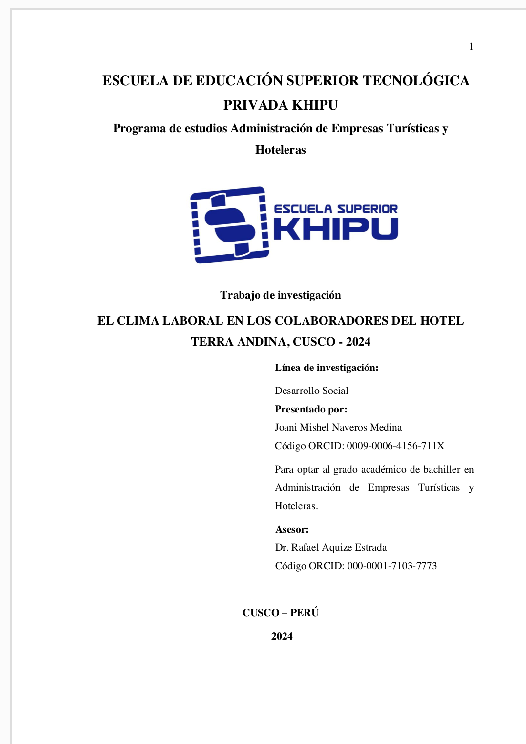


Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Rafael Aquize
Assignment title: Naveros
Submission title: Joani Naveros
File name: TRABAJO_CONCLUIDO_Joani_Mishel_Naveros_Medina_1.docx
File size: 225.58K
Page count: 46
Word count: 10,360
Character count: 60,924
Submission date: 05-Apr-2025 07:58PM (UTC-0500)
Submission ID: 2619410833



22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

Exclusions

- 3 Excluded Sources

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 1%  Publications
- 19%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

AGRADECIMIENTO

A Dios por este proceso de culminación que me brindo sabiduría que ha sido mi guía y mi fortaleza durante este proceso, a todos lo que estuvieron apoyándome en esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo que me brindaron todos los años de esfuerzo y sobre todo siempre alentándome a seguir adelante a pesar de cualquier obstáculos.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Descripción del problema	7
1.2 Formulación de problemas.....	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos.....	10
1.3 Justificación de la Investigacion	10
1.3.1 Justificación Social	10
1.3.2 Implicancias Practicas	11
1.3.3 Valor Teórico.....	11
1.3.4 Valor Metodológico.....	11
1.3.5 Viabilidad	11
1.4 Objetivos de investigación.....	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
1.5 Delimitación.....	12
1.5.1 Delimitación temporal	12
1.5.2 Delimitación espacial	12
1.5.3 Delimitación Conceptual	12
1.5.4 Delimitación Social Conceptual.	12
MARCO TEORICO	13
2.1 Antecedentes de estudios	13
2.1.1 Antecedentes internacionales	13
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3 Antecedentes locales.....	19
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Clima Laboral	20
2.2.2 Importancia del clima laboral	21
2.2.3 Objetivos del clima laboral.....	21
2.2.4 Características.....	22
2.2.5 Elementos Del Clima Laboral	23
2.2.6 Tipos de clima laboral	24
2.2.7 Dimensiones	26
2.3 Marco conceptual.....	28

2.4	Categoría de estudio.....	31
2.4.1	Identificación de la Categoría.....	31
MÉTODO.....		32
3.1	Tipo de investigación.....	32
3.2	Alcance o nivel de la investigación.....	32
3.3	Enfoque de la investigación.....	32
3.4	Diseño de la investigación.....	33
3.5	Población.....	33
3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7	Instrumentos.....	33
CONCLUSIONES TEÓRICAS.....		34
RECOMENDACIONES.....		35
REFERENCIAS.....		37
IV ANEXOS.....		41
4.1	Matriz de categorizació.....	42
4.2	Matriz de consistencia.....	43
	C. Ficha de observación.....	44

RESUMEN

El presente investigación denominada “Clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024” tuvo como propósito determinar la relación del clima laboral de los colaboradores en dicha empresa, ya que el talento humano es la materia prima más importante e indispensable para el funcionamiento de las mismas, significa que cada empresa y organización debe de cuidar y proteger aquel recurso. Sin embargo muchas empresas conociendo su nivel de relevancia descuidan ese factor llegando a consecuencias mayores a través del tiempo, existen muchos estudios referidos al mismo tema donde han obtenido sus conclusiones propias de acuerdo al estudio con significantes aportes para la organización. Tal es así que se ha tomado énfasis en el objetivo intervenido, información, datos y resultados que en su contenido encontraremos información detallada la satisfacción de los colaboradores. La mejora del clima laboral y de la convivencia dentro de la empresa, requiere de acciones estratégicas que se deberán de implementar para la mejora del problema que aqueja en la empresa. El enfoque de la investigación es cualitativo con un diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptivo correlacional transversal, el instrumento utilizado es el cuestionario.

Palabra clave: Clima laboral

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

El Clima Laboral a nivel internacional, dice que independiente del salario, recompensas, etc., cuando no hay un buen clima, los problemas no tardan en llegar. En este entender el clima laboral es muy importante en las grandes, medianas y pequeñas empresas, pero está sumamente olvidado en la gran mayoría de organizaciones a pesar de que se sabe que es un factor clave en toda empresa. Es así que las empresas buscan maximizar su rentabilidad sin tener en cuenta el factor humano especialmente lo que se relaciona con el clima laboral, la motivación o el talento. Sin embargo, a lo largo de los últimos años se observa que son múltiples los estudios que se han ido realizando nos demuestran que el clima laboral es uno de los factores que más influyen en la productividad de los trabajadores y, en consecuencia, en la rentabilidad de la empresa.

El clima laboral a nivel nacional según una encuesta que realizó el diario (Gestion, 2021). El estudio encontró que solo el 31% de trabajadores se siente en un ambiente de confianza. Contrario a ellos, el 8% admite sentir vergüenza al querer compartir una nueva idea, y el 6% restante suele sentir temor al tener una duda o querer realizar una pregunta. Por consiguiente, se puede deducir que el clima laboral a nivel nacional es muy pésimo y conflictivo ya que pese que somos un país con muchas empresas y que la gran mayoría de trabajos son presenciales, el talento humano y el trabajo en equipo ha sufrido serios problemas con sus relaciones interpersonales cabe destacar que la realidad de una empresa es muy diferente a la de la otra ya que tienen distintos equipos de trabajo según muchos estudios que se han hecho respecto a este tema indican que falta profundizar mucho en el tema con respecto a la formalización técnica y práctica de las relaciones interpersonales entre colaboradores ya que esto va a influir mucho en el clima laboral.

A nivel regional, se puede observar que el clima laboral está mejorando entre los colaboradores, ya que muchas empresas están dedicando más atención a su talento humano. Las competencias laborales se han vuelto determinantes para poder mantener un buen clima laboral. En muchas de las empresas cusqueñas, se han establecido altos estándares de calidad y se cuenta con personal altamente capacitado. Estas empresas

también imponen exigencias en los puestos de trabajo, lo cual contribuye a que los colaboradores estén mejor preparados. Esto, a su vez, permite alcanzar una máxima productividad. Además, se han implementado diversas estrategias y programas de capacitación continua para los colaboradores. Estas iniciativas no solo mejoran las habilidades de los colaboradores, sino que también fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Entre estas estrategias, como los Programas de Formación y Desarrollo, muchas empresas han establecido programas de formación interna que se centran en el desarrollo de habilidades tanto técnicas como blandas. Estos programas incluyen talleres, cursos en línea y mentorías.

En el hotel Terra Andina Cusco, se han observado varios factores que indican que el clima laboral no es el adecuado para los colaboradores. La hostilidad entre los colaboradores es uno de los problemas más destacados, lo que conlleva una baja productividad y falta de asertividad en las tareas realizadas dentro del hotel. Esta situación también ha resultado en rencillas y malos entendidos entre los empleados. Para proporcionar un análisis más detallado, podemos considerar los siguiente la Comunicación Deficiente, la ausencia de una comunicación efectiva entre los empleados puede generar malentendidos y conflictos. Esto incluye la falta de claridad en las instrucciones, la ausencia de retroalimentación constructiva y la escasa interacción entre los distintos niveles jerárquicos.

El **clima laboral**, es un factor muy importante en cualquier organización, puesto a que esto influye directamente en la productividad, en la satisfacción propiamente dicha y en la calidad del servicio que ofrecen; en el caso el hotel Terra Andina aun no se hizo un estudio adecuado. Se considera que dicho estudio será importante, pues conociendo que si el clima laboral es malo se podra dar recomendaciones sobre cómo plantear una solución a estos problemas, evitando así episodios de despido y renuncias que afecten a la productividad. Además, sería posible dar recomendaciones que mejorarán la calidad de servicio ofrecido por el personal, así mismo se observa que los colaboradores no están de acuerdo con sus horarios o espacios asignados afectando a su compromiso y/o desempeño, puesto a que se quejan de que sus horarios no serían convenientes a su vida cotidiana, en consecuencia, estaría generando incomodidades y tomando actitudes no favorable para el mejoramiento de la empresa.

En cuanto a la **autonomía**, se controlará que dicho problema podría tener origen en varios factores estructurales y de gestión dentro del hotel Terra Andina Cusco. La falta

de autonomía puede tener un impacto significativo en la motivación y el desempeño de los colaboradores, y su origen puede estar vinculado. La autosuficiencia, que se refiere a la capacidad de los empleados para trabajar de manera independiente y eficaz sin necesidad de supervisión constante, es fundamental para el éxito de cualquier organización. En el hotel Terra Andina Cusco, no fomentar la **autosuficiencia** entre los colaboradores puede ayudar a mejorar la productividad, reducir los conflictos y crear un ambiente de trabajo más positivo. Las **iniciativas propias**, cuando no son manejadas adecuadamente, pueden tener efectos negativos en el entorno laboral, es importante entender cómo las iniciativas mal gestionadas o inapropiadas pueden contribuir a un clima laboral negativo y afectar la productividad. Los colaboradores no toman iniciativas propias, puede ser un signo de varios problemas subyacentes en la organización, es crucial identificar las causas de esta falta de proactividad y encontrar soluciones para fomentar un ambiente donde los colaboradores se sientan motivados y capacitados para tomar la iniciativa.

La **organización y la estructura**, pueden impactar negativamente el ambiente de trabajo y la productividad si no están bien diseñadas y gestionadas, es esencial entender cómo una estructura organizativa ineficaz puede afectar al equipo y qué medidas se pueden tomar para mejorarla. Para mejorar el desempeño y la satisfacción de los miembros del equipo en el hotel Terra Andina Cusco, es importante abordar cualquier problema relacionado con la estructura organizativa, el clima laboral y las oportunidades de desarrollo. Las **restricciones** en un entorno organizacional pueden afectar significativamente la operación y el bienestar de los colaboradores, es crucial identificar y gestionar estas restricciones para mejorar el clima laboral, la productividad y la satisfacción del personal. Los **procesos** de trabajo son fundamentales para la eficiencia y efectividad operativa en cualquier organización, un proceso de trabajo bien diseñado puede mejorar la calidad del servicio, aumentar la productividad y reducir costos.

La **carga de trabajo**, es un factor crítico en la gestión de cualquier organización, incluido el hotel Terra Andina Cusco. Una carga de trabajo adecuada y bien gestionada puede mejorar la productividad, la satisfacción de los empleados y la calidad del servicio. Sin embargo, una carga de trabajo excesiva o mal distribuida puede llevar a problemas como agotamiento, errores y una baja moral. La **demanda excesiva** en el trabajo puede tener un impacto significativo en el bienestar de los colaboradores y en

la eficiencia operativa de la organización, es crucial para evitar el agotamiento, mantener la calidad del servicio y promover un ambiente laboral saludable. El **bienestar físico y mental** es fundamental para el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores en cualquier organización, mantener a los colaboradores saludables y motivados no solo mejora la calidad del trabajo, sino que también reduce el ausentismo y la rotación de personal.

Como un pronóstico adelantado que si los problemas que afectan al hotel Terra Andina con respecto a sus colaboradores siguen aconteciendo esto llevará a generar más problemas entre ellos por ende habrá mal servicios y a los huéspedes eso puede llevar a perder muchos clientes y bajar la productividad y la calidad de servicio que debe ser ofrecido en un hotel 4 estrellas.

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco - 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la autonomía en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco - 2024?
- ¿Cómo es la organización y estructura en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco - 2024?
- ¿Cómo es la cooperación y apoyo en clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco - 2024?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación Social

El presente estudio marcará un efecto positivo en los colaboradores del hotel Terra Andina, desempeñados en cada una de las diferentes áreas, con el propósito de aportar al funcionamiento y desarrollo de las actividades para lograr fortalecerlas completamente.

1.3.2 Implicancias Practicas

Con esta investigación contribuirá a plantear posibles soluciones a los problemas encontrados y a tener mejoras continuas tomando en cuenta que la importancia de mantener un clima laboral adecuado para así de esta manera los colaboradores manifiesten y demuestren su satisfacción tanto de la organización como las personales.

1.3.3 Valor Teórico

El presente trabajo de investigación tiene importancia sustantiva, ya que permite profundizar el conocimiento basados en teorías y conceptos circunscritos con respecto al tema del clima laboral. Así mismo al realizar esta investigación es considerada como antecedente para futuras investigaciones en realidades de objeto de estudio similares.

1.3.4 Valor Metodológico

La presente investigación reside en la confección del instrumento para la observacion, análisis e interpretación de datos; los cuales fueron elaborados a partir de los conceptos sobre el clima laboral y la metodología utilizada.

1.3.5 Viabilidad

El presente trabajo de investigación reúne las condiciones necesarias para su estudio, ya que se tiene acceso a toda la información y se cuenta con los recursos necesarios, que determinaron los alcances del clima laboral en el Hotel Terra Andina Cusco, que fue objeto de estudio.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir como es el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco – 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir como es la autonomía en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco – 2024.
- Describir como es la organización en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco – 2024.

- Describir como es la cooperación y ayuda en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina Cusco – 2024.

1.5 Delimitación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se realiza en el periodo comprendido desde el mes de Junio de 2024 hasta Noviembre del 2024 de la empresa Hotel Terra Andina de 4 estrellas ubicado en calle Unión 184, provincia Cusco, región Cusco.

1.5.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realiza en las instalaciones del Hotel Terra Andina Cusco, ubicado en calle Unión 184 provincia Cusco, región Cusco.

1.5.3 Delimitación Conceptual.

El presente estudio tiene delimitación conceptual el Clima Laboral, así mismo como sus dimensiones que son aspectos principales del clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina.

1.5.4 Delimitación Social Conceptual.

El trabajo de investigación se delimita a los colaboradores del Hotel Terra Andina, Cusco - 2024.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEORICO

21 Antecedentes de estudios

2.1.1 Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Según, (Nanjarrez, 2020), realiza la investigación sobre la “Motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador”, buscaba determinar la motivación y cómo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles en el cantón Quevedo. Los procedimientos utilizados en la investigación fueron de tipo descriptivo. Se aplicaron métodos teóricos como el analítico-sintético y el histórico-lógico. Los instrumentos de recolección de datos incluyeron entrevistas y cuestionarios. La información recopilada fue procesada estadísticamente mediante el software SPSS 22.0. Los resultados obtenidos, un total de 12, revelaron elementos comunes de motivación, así como la influencia en el desempeño laboral y la competencia de los hoteles estudiados.

Conclusiones:

Primero: Es crucial tener en cuenta la autonomía del empleado, ya que es fundamental para aumentar su motivación. Al permitirles realizar sus tareas de manera independiente, sin un control excesivo y valorando su papel como responsables de un área específica, por pequeña que sea, se garantiza su motivación. En este contexto, los empleados reconocen que la motivación interna es más importante que la externa, que a menudo se basa en el dinero. Por lo tanto, los colaboradores se sienten satisfechos con su salario básico y el cumplimiento de los beneficios legales obligatorios.

Segundo: Basándose en el análisis de la investigación, se puede concluir que los factores que influyen en el desempeño laboral de una empresa hotelera incluyen tanto elementos tangibles como intangibles, que abarcan las características personales de los trabajadores, el entorno laboral y empresarial. Sin duda, el crecimiento personal de los colaboradores puede

producir beneficios positivos que se extienden al desarrollo general de la empresa.

Tercero: En el sector hotelero, solo unas pocas empresas tienen políticas que fomentan condiciones laborales favorables, incentivos y oportunidades de ascenso para sus empleados, y aún menos consideran ofrecer incentivos financieros. Sin embargo, según la escala de Likert aplicada a los colaboradores, se observó que la mayoría de ellos percibe un bajo nivel de reconocimiento. Esto se traduce en que los empleados sienten que no son adecuadamente reconocidos de manera verbal o escrita y carecen de otros incentivos adicionales.

Cuarto: Aspectos importantes como la capacitación del personal son deficientes, ya que el número de empleados que reciben capacitación es insignificante, al igual que las oportunidades de promoción a otros puestos. Además, según los empleados encuestados, para mantener sus puestos deben realizar múltiples tareas dentro de los horarios establecidos por la empresa. Un factor que afecta negativamente el desempeño laboral en el área estudiada es la remuneración, ya que no existe una relación clara entre las responsabilidades del personal y su reconocimiento económico. Además, muchos no tienen oportunidades de crecimiento profesional y, en algunos casos, no pueden continuar sus estudios.

Antecedente 2

Según, (Palma , 2019), en su tesis referida Investigación del, se solicitó la influencia del “clima organizacional en el ejercicio laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena”, teniendo en cuenta que los trabajadores son el factor primordial dentro de las empresas y que es relevante mantenerlos en un entorno adecuado para que logren un buen crecimiento laboral. En esta investigación, se emplearon procedimientos descriptivo-correlacionales, integrando tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. Para recopilar datos, se utilizaron técnicas como la observación, que permitió identificar posibles debilidades institucionales, entrevistas con funcionarios de diferentes jefaturas del hotel, y encuestas a los colaboradores para obtener información valiosa. Los

resultados indican que el clima organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño laboral de los empleados.

Conclusiones:

Primero: Se encontró que el clima organizacional tiene un impacto notable en el rendimiento laboral del personal del hotel Decameron Punta Centinela. Aunque existe una conexión entre estas variables, también se identificaron áreas específicas que requieren mejoras dentro de la empresa.

Segundo: Se identificaron el ambiente laboral, la motivación, el comportamiento y la competencia profesional como los principales factores que influyen en el clima organizacional y, por ende, en el desempeño de los colaboradores.

Tercero: Entre los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores se encuentran la comunicación, que es fundamental para las relaciones laborales, la capacitación, que mejora sus actividades, y la evaluación, que permite identificar debilidades en el desarrollo de sus tareas.

Cuarto: La evaluación de los procedimientos en las áreas de trabajo permite identificar los indicadores que impactan en el clima organizacional y, consecuentemente, en el desempeño laboral, con el objetivo de alcanzar un rendimiento excelente en el desarrollo de las actividades laborales.

Quinto: Con base en los resultados, se sugiere desarrollar estrategias motivacionales como elemento clave para mejorar el desempeño laboral del personal del hotel Decameron Punta Centinela, en la provincia de Santa Elena. Esto se lograría mediante el uso de herramientas relacionadas con el clima organizacional, lo que facilitaría un ambiente óptimo para el correcto desempeño de los colaboradores.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Antecedente 3

Según (Quispe, 2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas - 2015” investigó cual es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 64

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha. Para medir los constructos de clima organizacional y desempeño laboral, se utilizaron dos instrumentos distintos, con índices de confiabilidad de 0.864 y 0.8373, respectivamente. El resultado principal fue que existe una relación significativa de 0.743, según la correlación de Spearman, entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Conclusiones:

Primero: En cuanto al primer objetivo específico, que busca establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, se encontró una correlación estadística de 0.520. Esto indica una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que a medida que mejora la comunicación interpersonal, también aumenta la productividad laboral. Además, la significatividad de los resultados es alta, ya que el valor p es menor a 0.05, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar la existencia de esta relación.

Segundo: En cuanto al segundo objetivo específico, que busca establecer la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se encontró una correlación estadística de 0.663. Esto indica una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que a medida que aumenta la autonomía para tomar decisiones, también aumenta la productividad laboral. Además, la significatividad de los resultados es alta, ya que el valor p es menor a 0.01, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar la existencia de esta relación, ya que el p -valor es inferior a 0.05.

Tercero: En cuanto al tercer objetivo específico, que busca establecer la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se encontró una correlación estadística de 0.183. Esto indica una relación directa pero muy débil entre ambas variables, lo que significa que el aumento en la motivación laboral tiene un impacto mínimo en la productividad laboral. Además, la significatividad de

los resultados es baja, ya que el valor p es mayor a 0.05, lo que sugiere que hay evidencia suficiente para rechazar la existencia de una relación significativa entre estas variables.

Cuarto: En relación al cuarto objetivo específico, que busca establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la eficacia laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se identificó una correlación estadística de 0.425. Esto indica una relación directa pero débil entre ambas variables, lo que significa que un incremento en la calidad de la comunicación interpersonal podría asociarse con una mejora moderada en la eficacia laboral. Además, la significancia estadística es alta, ya que el valor p obtenido es inferior a 0.01, lo que implica que no hay evidencia suficiente para rechazar esta relación, dado que el p-valor es menor a 0.05.

Quinto: En relación al quinto objetivo específico, que busca establecer la conexión entre la autonomía para la toma de decisiones y la eficacia laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se identificó una correlación estadística de 0.597. Esto refleja una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que un aumento en la autonomía para decidir se asocia con una mejora proporcional en la eficacia institucional.

Sexto: En relación al sexto objetivo específico, que busca establecer la conexión entre la motivación laboral y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se identificó una correlación estadística de 0.276. Esto refleja una relación directa pero muy débil entre ambas variables, lo que sugiere que un aumento en la motivación laboral tiene un impacto mínimo en la eficacia institucional.

Séptimo: En relación al séptimo objetivo específico, que busca establecer la conexión entre la comunicación interpersonal y la eficiencia laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se encontró una correlación estadística de 0.553. Esto indica una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que a medida que mejora la comunicación interpersonal, también aumenta la eficiencia laboral. Además, la significancia estadística es alta, ya que el valor p es menor a 0.01, lo que

sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar esta relación, dado que el p-valor es inferior a 0.05.

Octavo: En relación al octavo objetivo específico, que busca establecer la conexión entre la autonomía para la toma de decisiones y la eficiencia laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se encontró una correlación estadística de 0.571. Esto indica una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que a medida que aumenta la autonomía para decidir, también mejora la eficiencia laboral. Además, la significancia estadística es alta, ya que el valor p es menor a 0.01, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar esta relación, dado que el p-valor es inferior a 0.05.

Noveno: En relación al noveno objetivo específico, que busca establecer la conexión entre la motivación laboral y la eficiencia laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, se encontró una correlación estadística de 0.362. Esto indica una relación directa pero débil entre ambas variables, lo que significa que, aunque existe un aumento en la eficiencia laboral cuando mejora la motivación, este efecto es limitado. Sin embargo, la significancia estadística es alta, ya que el valor p es menor a 0.01, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar esta relación, dado que el p-valor es inferior a 0.05.

Decimo: Finalmente, en cuanto al objetivo general de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se encontró una correlación estadística de 0.743 en la tabla 12. Esto indica una relación directa y positiva moderada entre ambas variables, lo que significa que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta el desempeño laboral. Además, la significancia estadística es alta, ya que el valor p es menor a 0.01, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar esta relación, dado que el p-valor es inferior a 0.05.

Antecedente 4

Según (Guerrero, 2017), realizó un estudio: “Motivación laboral en el hotel turístico nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima” que

finalmente, se presentan las conclusiones generales y específicas de la presente investigación.

Conclusiones:

Primero: En esta tesis, se encontró que el nivel de motivación laboral en el hotel turístico Nirvana de 3 estrellas es regular, alcanzando un 77,27%. Esto indica que la motivación se encuentra en un nivel medio, lo que debería ser una preocupación para la empresa, ya que los colaboradores no están desempeñando sus tareas en condiciones óptimas.

Segundo: En cuanto a la necesidad de poder, se determinó que el 77,27% del personal está poco motivado porque el hotel no les exige rendir según sus habilidades y experiencias y, además, no reciben capacitaciones adecuadas que apoyen su trabajo diario.

Tercero: En cuanto a la necesidad de afiliación, el 68,18% de los colaboradores manifestaron que se sienten motivados siempre que exista sociabilidad, buenas relaciones interpersonales y afecto entre compañeros, lo que contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuarto: Finalmente, en cuanto a la necesidad de logro, el 59,09% del personal del Hotel Nirvana manifestó que no sienten que sus puestos actuales les permitan desarrollarse personal y profesionalmente.

2.1.3 Antecedentes locales

Antecedente 5

Según (Hurtado & Eguia, 2018), en su tesis de investigación intitolado “Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera “Chaski Hotel” de la ciudad de Cuso, 2017”, tienen como objetivo determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional en el establecimiento “Chaski Hotel” de la ciudad de Cusco-2017. El autor adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental para su investigación. Para recopilar datos, se aplicó un cuestionario a los 25 colaboradores del "Chaski Hotel", según las dimensiones estudiadas. Posteriormente, los datos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados mostraron que todas las dimensiones del clima organizacional fueron percibidas

favorablemente por los colaboradores, con porcentajes que variaron entre el 64% y el 82%. Sin embargo, la dimensión de recompensas fue la única que obtuvo un nivel de desaprobación del 44% entre los colaboradores. Finalmente, un 73.4% de los colaboradores percibió el clima organizacional de manera favorable en la empresa.

Conclusiones:

Primero: En la entidad "Chaski Hotel", el clima organizacional es percibido de manera favorable por el 73.4% de sus trabajadores. En cuanto a las dimensiones específicas, los empleados expresan alta satisfacción con la responsabilidad (82%), los estándares (82%), la identidad (81,3%), los desafíos (80%), la estructura (78,7%) y las relaciones (78%), aunque la cooperación y el manejo del conflicto obtuvieron un 64%. Sin embargo, la dimensión que obtuvo la menor aprobación fue la de las recompensas, con solo el 44% de acuerdo.

Segundo: En la entidad "Chaski Hotel", el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores se clasifica como medio alto, alcanzando un 59.2%. Los empleados se identifican principalmente con el compromiso de continuidad, con un 67.2%, seguido por el compromiso afectivo con un 47.5% y el normativo con un 53.4%. El compromiso de continuidad es el tipo con el que más se identifican los encuestados.

Tercero: En la entidad "Chaski Hotel", se encontró una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall igual a 0.676. Esta relación es estadísticamente significativa, lo que sugiere que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta el compromiso de los empleados con la organización.

22 Bases teóricas

2.2.1 Clima Laboral

El clima laboral se define como el entorno de trabajo que incluye un conjunto de aspectos tangibles y estables dentro de una organización. Estos aspectos influyen en las actividades, la motivación y el comportamiento de sus miembros, lo que a su vez impacta en el desempeño general de la

organización. El clima laboral puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, lo que permite medirlo a través del análisis de sus percepciones y descripciones. Además, se puede evaluar mediante observaciones y otras medidas objetivas. Aun reflejando es estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Martinez M. J., 2016).

Al referirse a clima laboral se remite al espacio en donde los trabajadores ejecutan su labor diariamente, a la interacción que surge entre ellos, además de la relación con el empleador. (Bohorquez, 2015), (Richard M & Altman, 2003) han definido al clima laboral como una serie de particularidades del sitio donde se trabaja y que son percibidas por los que ahí laboran y que influyen en su conducta laboral. El conjunto de características que describen una organización y los distinguen de otras organizaciones, inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización (Atiquipa & Jaimes, 2017).

2.2.2 Importancia del clima laboral

Crear climas laborales saludables contribuye significativamente al desarrollo profesional tanto individual como grupal. Además, fomenta la innovación y la creatividad dentro de la organización. También reduce el estrés, lo que es beneficioso para la salud general de los trabajadores. Por último, reduce los niveles de rotación de trabajadores. (Nomina, 2023).

2.2.3 Objetivos del clima laboral

- ✓ Facilitar la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa.
- ✓ Aumentar la seguridad en los equipos de trabajo para participar en las acciones y decisiones de la empresa.
- ✓ Incrementar el interés en los objetivos de la empresa.
- ✓ Aumentar la satisfacción laboral a través del sentimiento de grupo y el reconocimiento.

- ✓ Evitar el ausentismo laboral.
- ✓ Mejorar la productividad laboral. (Adeco blog, s.f.)

2.2.4 Características

- ✓ **Atmósfera productiva**

Un ambiente laboral favorable se caracteriza por un entorno productivo que facilita el desempeño de los colaboradores y propicia su bienestar, procurando un espacio con condiciones apropiadas al trabajo, que sea tranquilo, libre de ruidos, con iluminación y temperatura adecuada y mínimas distracciones para mejorar el rendimiento. (SAP Concur Team, s.f.)

- ✓ **Canales de comunicación abiertos**

Característica clave de un ambiente laboral favorable es la transparencia y la fluidez en las comunicaciones.

La adecuada circulación de información entre los miembros del equipo de trabajo y la horizontalidad de la comunicación, promueve y facilita la retroalimentación y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, la búsqueda de soluciones y la optimización de los procesos. (SAP Concur Team, s.f.)

- ✓ **Equipos de trabajo empáticos**

Una buena relación entre los miembros del equipo de trabajo se refleja en un mayor entendimiento y colaboración mutua.

En este sentido, un ambiente laboral favorable se caracteriza por el respeto, la consideración a las necesidades individuales y el interés por la opinión de las otras personas. (SAP Concur Team, s.f.)

- ✓ **Refuerzos positivos**

El feedback es una herramienta crucial para el crecimiento personal y la motivación. En ambientes laborales saludables, las críticas constructivas fomentan el interés por mejorar y fortalecen el compromiso de los colaboradores. Por otra parte, las palabras de elogio y las

compensaciones, hacen que los trabajadores se sientan valorados e incrementa su sentido de pertenencia. (SAP Concur Team, s.f.)

✓ **Oportunidades de crecimiento**

En ambientes laborales favorables, se prioriza el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Esto se demuestra a través de la gestión de programas de capacitación por parte de la organización y las facilidades que proporciona para combinar el trabajo con actividades educativas. La tasa de retención de talento humano de las empresas, suele ser proporcional al interés de esta por el avance profesional y personal de sus trabajadores. (SAP Concur Team, s.f.)

✓ **Líderes y gerentes con espíritu optimista**

En un ambiente laboral favorable se respira optimismo y los líderes mantienen una actitud ganadora que genera en los colaboradores aliento y confianza en momentos difíciles para vencer las dificultades. (SAP Concur Team, s.f.)

✓ **Equilibrio entre la vida personal y laboral**

En un ambiente laboral positivo, los colaboradores encuentran un sano equilibrio entre la vida personal y profesional, pues el trabajo no absorbe la mayor parte de su vida, ni compromete su esfera social y familiar. (SAP Concur Team, s.f.)

2.2.5 Elementos Del Clima Laboral

- ✓ Dirección/Liderazgo positivo.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Sistemas de compensación.
- ✓ Salario emocional.
- ✓ Relaciones interpersonales sanas.
- ✓ Autorrealización. (Adeco blog, s.f.)

2.2.6 Tipos de clima laboral

✓ **Autoritario.**

Se caracteriza por la falta de confianza por parte de la dirección en las personas empleadas. Las interacciones entre las personas responsables y personas colaboradoras son escasas y la comunicación es muy deficiente. (Martinez N. , s.f.)

✓ **Paternalista.**

En este tipo de organizaciones priman las estructuras jerárquicas muy rígidas, las posibilidades de promoción son escasas y las personas empleadas, por lo general, no se sienten suficientemente identificadas con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa. (Martinez N. , s.f.)

✓ **Consultivo.**

El modelo consultivo se caracteriza por la gran confianza que la dirección tiene en sus colaboradores, involucrándolos activamente y otorgándoles un cierto grado de autonomía en determinadas decisiones. Destaca por prevalecer las actitudes dinámicas y la proactividad. (Martinez N. , s.f.)

✓ **Participativo.**

En este modelo de clima, la mayor parte de decisiones se toman en consenso, la comunicación está muy presente y las personas empleadas se sienten identificadas con la empresa, muy motivadas y convencidas de que se encuentran en un lugar perfecto para progresar personal y profesionalmente. (Martinez N. , s.f.)

2.2.8 Factores

✓ **Liderazgo**

El líder involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y que asigne las funciones o metas basándose en la experiencia y el tipo de tarea en cuestión. (Hubspot, s.f.)

✓ **Motivación**

Es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que da como resultado su máxima contribución. Permitir la creatividad e innovación,

así como dar reconocimiento, retroalimentación y posibilidades de crecimiento contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo. (Hubspot, s.f.)

✓ **Empoderamiento.**

Se refiere a conferir cierto grado de autoridad y responsabilidad a los empleados, con el fin de involucrarlos en el proceso de toma de decisiones, más allá de las actividades laborales que les corresponden de acuerdo con su puesto de trabajo. (Hubspot, s.f.)

✓ **Competitividad**

En muchas empresas se fomenta un ambiente de competitividad en el que las mejores ideas, las innovaciones o los logros son reconocidos y premiados. Esto puede ser útil para mantener a los equipos enfocados y ayudarlos a sentirse capaces de enfrentar nuevos retos y más responsabilidades. (Hubspot, s.f.)

✓ **Colaboración.**

Algunas empresas propician un ambiente de trabajo en equipo y apoyo; en donde si un colaborador se retrasa o se estanca, los demás le den la mano para salir a flote y cumplir con sus objetivos, que al final, son las metas de todo el equipo. (Hubspot, s.f.)

✓ **Valores.**

Los valores representan la manera en que una empresa hace las cosas, por lo que no solo se encuentran en la actitud de los empleados, sino en los productos, la comunicación, la atención al cliente, la responsabilidad social y demás. (Hubspot, s.f.)

✓ **Cultura organizacional.**

El clima laboral como la cultura organizacional son fundamentales para el buen funcionamiento y la comunicación efectiva entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo. (Hubspot, s.f.)

✓ **Resolución de conflictos.**

Un conflicto sin resolver entre colaboradores puede generar sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desinterés, desesperanza, depresión y otras emociones negativas. También puede ocasionar la renuncia al trabajo y, en casos extremos, la agresión (Hubspot, s.f.).

2.2.7 Dimensiones

✓ **Autonomía**

El grado en el que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general el grado en el que se animan a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativa propia (Martinez M. J., 2016).

- **Indicadores**

- **Autosuficiencia**

Capacidad de un grupo de personas de obtener por sí mismas los recursos necesarios para la vida y la creación de sus propias herramientas para la transformación de dichos recursos. (Bellido)

- **Iniciativas**

Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante para el empleo pues permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras (Adecco, 2020).

- **Empleo**

Una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración o salario. situación en la cual todos los ciudadanos en edad laboral productiva población activa y que desean hacerlo, tienen trabajo (Barba, 2011).

✓ **Organización y estructura**

Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados son claros y eficientes sin excesivas restricciones orgamos organizacionales o formulismos burocráticos (Martinez M. J., 2016).

- **Indicadores**

- **Miembros**

Individuos que se reparten las actividades o trabajos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos. (Concepto, Organizacion, s.f.)

- **Restricciones**

Es una noción con origen etimológico en el latín restricto. Se trata del proceso y la consecuencia de restringir. Este verbo, por su parte, refiere a limitar. (Perez, Que es, clase y definicion, 2022)

- **Procesos**

Un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (criterios 5)

✓ **Carga de trabajo**

Conjunto de tareas y responsabilidades que un empleado debe realizar en un periodo determinado. Incluye la cantidad, intensidad y complejidad de las tareas, así como el tiempo que se necesita para realizarlas. (adelantta, 2022)

- **Indicadores**

- **Equipo**

Es una asociación de individuos organizados, orientada al logro de un objetivo común a través del trabajo en equipo o trabajo colaborativo. (concepto, s.f.)

- **Demanda excesiva**

Demanda de los consumidores hacia un producto o servicio en un mercado objetivo. Las técnicas de análisis se utilizan para abrir camino a

un mercado exitosamente y generar los resultados esperados. (Hubspot, s.f.)

- **Bienestar físico**

Hacer lo que puedas para fortalecer y cuidar tu cuerpo. Las medidas que tomes antes, durante, y después de tu tratamiento pueden ayudarte a manejar los efectos de la enfermedad y los efectos secundarios del tratamiento. (mass.gov, s.f.)

23 Marco conceptual

¿Qué es el clima laboral?

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actividades, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización (Lopez Sanchez & Castiblanco Melo, 2021).

Componentes del clima laboral

- ✓ Ambiente físico: Muestra cómo se sienten los colaboradores en el espacio físico común en el que convergen todos los integrantes de la institución.
- ✓ Recompensa: Beneficios que los colaboradores reciben a cambio de su esfuerzo, compromiso y resultados.
- ✓ Estructura: El Tamaño de la organización, los estilos de liderazgo, división, agrupación y coordinación de las actividades de la organización entre los diferentes niveles jerárquicos.
- ✓ Desafíos: Magnitud del reto que representa la actividad asignada y los sistemas de apoyo para enfrentarla.
- ✓ Relaciones: Compañerismo, la comunicación entre los diversos departamentos, los conflictos pasados, lazos de respeto y cooperación que permiten y promueven la obtención de resultados.
- ✓ Cooperación: Nivel de coordinación para el logro de los objetivos del equipo.
- ✓ Estándares: Indicadores de desempeño, indicadores de evaluación de resultados, diseño y medición de los indicadores de cumplimiento.

- ✓ Comportamiento organizacional: Herramientas y gestión para solucionar los conflictos laborales o sociales dentro de una organización. Toca los aspectos tales como la puntualidad, la productividad, y logro de objetivos.
- ✓ Ambiente social: Orgullo, satisfacción de pertenecer y colaborar a la empresa.
- ✓ Comportamiento organizacional: La alta rotación laboral, nivel de tensión o estrés, productividad, el ausentismo, etc (Liz, 2022).

a) Eficiente

Eficiencia, en tanto, es "hacer correctamente las cosas", es decir, no importa lo que se haga, concentrarse en el uso adecuado de los recursos. Se trata de lograr los resultados con la menor cantidad posible de tiempo y dinero o, con los mismos recursos, lograr resultados superiores. (Rizo, 2020)

b) Trabajo

Marx concebía el trabajo como una facultad exclusiva del hombre; señalaba que, para apropiarse del mundo natural, la gente debe comprometerse siempre con un proceso de objetivación, que implicaba la producción de objetos. (Prattess, 2018)

c) Equipo

Es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común (Gomez & Acosta, 2003).

d) Satisfacción

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Dos Santos, 2016).

e) Provechoso

Se refiere a algo que resulta benéfico o que aporta un beneficio, produce provecho o utilidad el negocio resultó provechoso para los inversores (Alegsa, 2016).

f) Ganancia

La disminución de gastos, frente a los ingresos que hay, dando por ende un beneficio económico y ganancia al ser más ingresos que egresos (Dal).

g) Conducta

hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad (Concepto, Conducta, 2013).

h) Particularidades

Característica, singularidad peculiaridad que distingue una cosa de otra de su misma clase o especie: la particularidad de este proyecto es su ecologismo.

i) Convenio

El convenio es un acuerdo entre dos o más personas para llegar a distintos pactos. En el ámbito del derecho, los más destacados son los convenios reguladores y los laborales (Trujillo, 2021).

j) Estándares

El estándar es el patrón que sigue alguna de las variables que determinan el beneficio de una actividad económica. Con esta referencia, se puede identificar si una empresa está siendo eficiente o no (Westreicher, 2020).

k) Firmeza

Es una posición inquebrantable de certeza y confianza al respecto de los pensamientos y acciones, sin temor a la crítica ajena, no obstante, eso no implica no escuchar al otro. Precisamente, es la investigación (Estevez, 2020).

l) Salario

El salario es la retribución económica que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios laborales (Nogales, 2023)

m) Rentabilidad

Capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera (Raffino, 2021).

n) Profundizar

Consiste en prestar mucha atención e indagar en una cuestión para conocer sus detalles (Perez, Profundizar que es, 2024).

o) Competencia

Es la atribución social asignada a quien pone en acción, en distintos contextos, los componentes cognoscitivos, actitudinales y procedimentales que conforman un saber profesional para actuar eficazmente en una situación determinada (Catalano).

24 Categoría de estudio

2.4.1 Identificación de la Categoría

La presente investigación aborda el desarrollo de la variable: Clima Laboral.

Categoría	Sub Categoría	Items
Clima Laboral	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Autosuficiencia • Iniciativas • empleados
	Organización y Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • miembros • Restricciones • procesos
	Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Demanda excesiva laboral • Bienestar físico.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

31 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque no se va manipular la variable con la finalidad es de aumentar conocimientos científicos y no llevarlo a la práctica.

Según (Ñaupas et al . 2., 2018, p. 133), la investigación tipo básica es aquella que se viene realizando desde que surgió la curiosidad científica del hombre, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana. Los primeros investigadores fueron primero filósofos y luego científicos, el cual realizaron su trabajo porque amaban la ciencia y la sabiduría.

Según (Ñaupas et al., 2018, p. 134), La investigación pura, básica o sustantiva, se denomina pura porque no persigue objetivos económicos, sino que su motivación se basa en el inmerso gozo de descubrir nuevos conocimientos, otros lo describen como el amor por la ciencia. Se considera básica porque sirve de crecimiento a la investigación aplicada o tecnológica y crucial para el avance de la ciencia.

32 Alcance o nivel de la investigación

La investigación es descriptiva ya que se estableció la relación entre la variable del presente estudio. Para los investigadores (Ñaupas H. , 2013). Se trata de una investigación de nivel inicial y secundario, cuyo objetivo principal es recolectar datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de objetos, personas, agentes, instituciones, así como de procesos naturales o sociales.

33 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como enfoque el método cualitativo.

Según (Ñaupas e. a., 2018, p. 141), en este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos. La observación y descripción de los fenómenos se llevan a cabo sin enfocarse principalmente en la medición. Las preguntas y las hipótesis emergen a lo largo del proceso de investigación, no necesariamente al comienzo. El objetivo es reconstruir y descubrir la realidad, por lo que el método

se centra en la comprensión, interpretación o hermenéutica, en lugar de la verificación, contrastación o falsación popperiana.

34 Diseño de la investigación

Para la presente investigación, es de diseño no experimental transversal, de nivel correlacional, según (Hernandez & Mendoza, 2018) al estudio no experimental se ejecuta sin utilizar o usar a propósito la variable, significa que los estudios o investigaciones en la que no varía la variable, trata de examinar y observar la variable en un entorno determinado.

Se trata de una investigación que se centra en eventos, casos y situaciones ocurridos en el mundo social en la que se conoce el efecto. Pero no se conoce las causas, características o correlación con otros eventos, donde las variables independientes no se manipulan porque ya se realizaron (Ñaupas et al .. , 2018, p. 152).

35 Población

Para la siguiente investigación se utilizará como fuente a todos los colaboradores del hotel Terra Andina que esta constituida de 25 trabajadores.

36 Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Para llevar a cabo esta investigación, se empleará la técnica de observación como herramienta principal para este trabajo. La observación es una técnica eficaz para obtener información directa y detallada sobre el entorno y las condiciones actuales del clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina.

37 Instrumentos

Se utilizará la ficha de observación para realizar las observaciones necesarias en el trabajo de investigación.

CONCLUSIONES TEÓRICAS

Primero: Se llegó a la conclusión de que el clima laboral en los colaboradores es un poco hostil, que no es el adecuado y eso lleva a tener baja productividad; asimismo no hay un incentivo por parte de la empresa para que se reduzca el problema, con eso llegue a alcanzar una mayor productividad dentro del hotel, de tal manera las actividades no serán muy agotadoras para sus colaboradores.

Segundo: En cuanto a la autonomía en el clima laboral de los colaboradores del Hotel Terra Andina es una condición fundamental para la satisfacción de los colaboradores. Tener la posibilidad de tomar decisiones y controlar su trabajo crea un ambiente de confianza y compromiso, que favorece la productividad y el servicio de calidad. Fomentar no solo mejora el bienestar individual de los colaboradores, sino también las condiciones generales del clima laboral que son esenciales para la sostenibilidad y éxito del hotel a largo plazo.

Tercero: En conclusión, la organización y estructura que existe en el clima laboral de los colaboradores en Hotel Terra Andina contribuye en gran medida al éxito y a la eficacia del equipo. Una estructura bien definida y una organización clara ayudan en la transmisión de la comunicación, reduciendo la incertidumbre, mejorando la coordinación y la colaboración entre distintos departamentos. Además, ayuda a mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo, y por ende, los empleados saben de manera clara sus desempeños y responsabilidades, lo que se traduce en un mejor servicio para los huéspedes.

Cuarto: Por lo tanto la carga de trabajo afecta al clima laboral de los empleados del Hotel Terra Andina, si la carga de trabajo equilibrada es esencial para mantener un ambiente laboral saludable, ya que evita que los empleados se sientan exhaustos y estresados. Cuando el nivel de carga es óptimo, los colaboradores realizan sus funciones de manera eficiente, lo que mejora significativamente el clima laboral y el compromiso del trabajador con su puesto. Por el contrario, la carga de trabajo excesiva genera un clima laboral negativo en el que la moral del equipo y la productividad se ven perjudicadas. Por ende, se debe regular el nivel de trabajo en función de la sincronización al nivel de los trabajadores para asegurar el bienestar y la salud del empleo y, por tanto, el éxito del hotel.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al Gerente del hotel Terra Andina darle mayor importancia al clima laboral que sus colaboradores están teniendo, fomentando la mejora del problema, asimismo mejorará en todos los sentidos del hotel, así podrá tener mayores resultados y a su vez tener un mejor servicio que es ofrecida para todos sus huéspedes, también tendrá un mayor manejo de los colaboradores apoyando en todas las actividades.

Segundo: Se recomienda al Gerente del Hotel Terra Andina promover y fortalecer la autonomía de sus colaboradores en su clima laboral. Para ello, se deben otorgar libertades a los colaboradores para que sientan la capacidad de decidir dentro de sus comportamientos y la toma de decisiones en asuntos que afecten su quehacer diario. Para eso se podrá ceder algunas de las responsabilidades y otorgarles mayor autonomía, pero al mismo tiempo exigirles las metas y hacerlos responsables de los resultados de sus funciones. El fomentar autonomía incrementará la motivación, disuadirá un mayor sentido de pertenencia en la toma de sus tareas y buscará un mayor interés sobre los objetivos del hotel, traduciéndose en clima laboral más satisfactorio.

Tercero: Se recomienda al Gerente del Hotel Terra Andina a ser más prolijo y consistente en la organización y la estructura para fortalecer el clima laboral. Es esencial que todos los colaboradores estén claros sobre sus roles y responsabilidades, además de los procesos y líneas de comunicación. Esto se lograría con manuales de procedimientos, un organigrama actualizado y sesiones de capacitación regulares para garantizar que todos los colaboradores comprendan su posición en la organización. Además, sería beneficioso revisar periódicamente la estructura para asegurarse de que coincida con las necesidades cambiantes del hotel y personal. No solo mejorará la eficiencia y la colaboración, sino que también mejorará la cohesión y la satisfacción.

Cuarto: Se recomienda al Gerente del Hotel Terra Andina asegurarse de administrar la carga de trabajo de sus colaboradores para fomentar un ambiente de trabajo saludable. Es importante equilibrar lo que se espera de un empleado para evitar el agotamiento y el estrés, que, a su vez, se puede lograr mediante la evaluación periódica de la carga de trabajo y la distribución equitativa de responsabilidades. Además, sería útil implementar mecanismos de retroalimentación continua, darles a los empleados la oportunidad de compartir sus inquietudes sobre la cantidad de trabajo que realizan. Permitir descansos adecuados y acordar un nivel de flexibilidad siempre que sea posible también será beneficioso. Al

equilibrar la carga de trabajo, el Hotel no solo logrará abordar el bienestar de sus colaboradores, sino que también potenciará su rendimiento laboral y su satisfacción.

REFERENCIAS

- Adecco, F. (08 de abril de 2020). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. fundacion Adecco: <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Adecco blog. (s.f.). *Importancia de un buen clima laboral*.
<https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/>
- adelantta. (24 de mayo de 2022). *que es la carga de trabajo y como gestionarla en tu empresa*. que es la carga de trabajo y como gestionarla en tu empresa:
<https://adelantta.com/que-es-carga-trabajo-como-gestionarla>
- Alegsa, L. (31 de Mayo de 2016). *definicion de provechoso*. Definiciones-de.com:
<https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/provechoso.php>
- Atiquipa, L., & Jaimes, F. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral. *Tesis de posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14257/Atiquipa_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barba, J. (julio de 2011). *tipo de empleo*. tipo de empleo:
https://web2.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/tipos_de_empleo.pdf
- Bellido, J. (s.f.). *Poder popular: Autogestión, autosuficiencia y autonomía*. Primera.
- Bohorquez, K. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral. *tesis de posgrado*. Universidad Tecnica de Ambato, ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>
- Catalano, A. (s.f.). Diseño Curricular basado en normas de competencia laboral. *Comicion curricular central*. Universidad Playa Ancha, Argentina.
<https://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2012/06/Material-Introductorio-1.pdf>
- Concepto. (2013). *Conducta*. <https://concepto.de/conducta/>
- concepto. (s.f.). *equipo de trabajo*. <https://concepto.de/equipo-de-trabajo/>
- Concepto. (s.f.). *Organizacion*. conceptos:
<https://concepto.de/organizacion/#:~:text=Miembros.,Un%20grupo%20de%20areas>.
- (s.f.). *criterios 5*.
https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
- Dal, R. a. (s.f.). *ganancia*. konfio. <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/definicion-de-ganancia/>

- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfaccion: el caso de la universidad de Jaen*. Anuies. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Estevez, A. (abril de 2020). *Significado de firmeza*. Significado: <https://significado.com/firmeza/>
- Fuentes et al., 2. (2020). *Metodologia de la investigacion*. Medellin: Universidad Pontificia Bolivariana. https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-inv
- Gestion, D. (22 de 07 de 2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Gomez, A., & Acosta, H. (noviembre de 2003). *Acerca del trabajos en grupos y equipos*. Acimed: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011
- Guerrero, M. (2017). *MOTIVACIÓN LABORAL EN EL HOTEL TURISTICO NIRVANA 3*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20743/Guerrero_CM_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *metodologia de la investigacion*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hubspot. (s.f.). *Qué es un análisis de la demanda y cómo hacerlo en tu empresa (incluye ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/sales/analisis-demanda>
- Hurtado , O., & Eguia, L. (02 de 2018). Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera “Chaski. *tesis de pregrado*. Universidad Peruana Union, Lima . <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/740c3029-eb06-4ca9-bc7f-1321a2295471/content>
- Martinez, M. J. (2016). *Clima Laboral* (Vol. 1). digital. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Martinez, N. (s.f.). *Clima laboral: beneficios, tipos y cómo mejorarlo*. grupo castilla: <https://www.grupocastilla.es/clima-laboral/>
- mass.gov. (s.f.). *bienestar fisico*. <https://www.mass.gov/info-details/bienestar-fisico>
- Nanjarrez, N. (02 de 02 de 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Nogales, L. (05 de Noviembre de 2023). *Que hay que saber del salario*. (payfit, Ed.)

- Nomina, C. (12 de setiembre de 2023). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-ambiente-laboral-y-su-importancia-en-los-entornos-de>
- Ñaupas et al, .. 2. (2018). Metodología de la investigación. 133.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas et al, .. (2018). *Metodologia de la investugacion*. Bogota-Colombia.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas et al., 2. (2018). Metodologia de la investigacion. 134.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas, e. a. (2018). Metodologia de la investigacion. 141.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas, H. (2013). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 5a). Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Palma , L. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMENRON*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4729/1/UPSE-TAE-2019-0050.pdf>
- Perez, J. (18 de Julio de 2022). *Que es, clase y definicion*. <https://definicion.de/restriccion/>
- Perez, J. (10 de Enero de 2024). *Profundizar que es*. Definicion :
<https://definicion.de/profundizacion/>
- Prattess, C. (2018). *la etica en el trabajo* . Linkedin. <https://es.linkedin.com/pulse/la-%C3%A9tica-del-trabajo-en-el-estado-de-derecho-moderno-carol-prattes>
- Quispe, E. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA. Tesis de pregrado*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Andahuaylas .
<https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raffino. (05 de Agosto de 2021). *Que es la rentabilidad*. (Etece, Ed.) cocepto:
<https://concepto.de/rentabilidad/>
- Richard M, H., & Altman, S. (2003). *comportamiento en las organizaciones* (Vol. 1). Mexico internacional. <https://biblioteca.ugb.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4577>

Rizo, J. (2020). *Eficacia y eficiencia: herramientas básicas en época de crisis*. Grant Thornton. <https://www.grantthornton.mx/prensa/agosto-2020/eficacia-y-eficiencia-herramientas-basicas-en-epoca-de-crisis/>

SAP Concur Team. (s.f.). *¿Cuáles son las características de un ambiente laboral favorable y cómo crearlo?* <https://www.concur.pe/blog/article/ambiente-laboral-favorable>

Trujillo, E. (01 de febrero de 2021). *Convenio que es y como funciona* . economedia: <https://economipedia.com/definiciones/convenio.html>

Westreicher, G. (22 de Marzo de 2020). *Estandar que es y por que es importante*. Economía: <https://economipedia.com/definiciones/estandar.html>

ANEXOS

EL CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL TERRA ANDINA CUSCO - 2024.

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Categorías	Sub Categorías	Items
<p>Clima Laboral: El estudio del clima en las organizaciones, tal y como se concibe en la actualidad, surge desde la perspectiva sistema del pensamiento organizativo. (Martinez M. J., 2016)</p>	<p>Autonomía: El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias. (Martinez M. J., 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autosuficiencia • Iniciativas • Empleados
	<p>Organización y Estructura: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados sin excesivas restricciones o formulismos burocráticos. (Martinez M. J., 2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros • Restricciones • Procesos
	<p>Carga de trabajo: los equipos deben enfrentar una demanda excesiva laboral, que impacta negativamente sobre su bienestar físico, mental y en la generación de vínculos saludables entre los compañeros. (Martinez M. J., 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros • Demanda excesiva • Bienestar físico.

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variables	Método	Población	Técnicas
¿Cómo es el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024?	Describir cómo es el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024.	•Clima Laboral	Tipo: Básica. Enfoque: Cualitativo	Población: 25 colaboradores.	Técnicas: • Observación
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones	Diseño: No experimental Transversal Alcance: Descriptiva	Muestra: 25 colaboradores.	Instrumentos: • Ficha de observación
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la autonomía en el clima laboral en los colaboradores en el hotel Terra Andina, Cusco - 2024? • ¿Cómo es la organización y estructura en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024? • ¿Cómo es la carga de trabajo en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo es la autonomía en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024. • Describir cómo es la organización y estructura en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024. • Describir cómo es la carga de trabajo en el clima laboral en los colaboradores del hotel Terra Andina, Cusco - 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> -Autonomía -Organización y estructura. -Carga de trabajo. 			

C. Ficha de observación

Categorías	Sub Categorías
<p>¿Cómo veo el clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina?</p> <p>¿Qué percibo del clima laboral en los trabajadores del Hotel Terra Andina?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo diagnóstico de la autonomía en los colaboradores?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo la autosuficiencia en los colaboradores en el Hotel Terra Andina?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo la iniciativa de los colaboradores del Hotel Terra Andina?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se cuenta con organización y estructuración en el clima laboral del Hotel Terra Andina?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo procesos en el Hotel Terra Andina?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo si hay carga de trabajo en el clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo si tienen un bienestar físico el personal?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo si tienen demanda excesiva en el hotel?

- **¿Cómo veo el clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina?**

Se observa que el clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina no está siendo una prioridad, debido a eso no hay una buena productividad.

- **¿Qué percibo del clima laboral en los trabajadores del Hotel Terra Andina?**

Se percibe si mejora el clima laboral podrían desenvolverse de mejor manera los colaboradores y estimular las habilidades que cada uno de ellos tienen, así mejorara una estabilidad y un buen compañerismo.

- **¿Observo diagnóstico de la autonomía en los colaboradores?**

Se observa la falta de autonomía en los colaboradores, debido a eso hay bajos niveles de satisfacción y a su vez la falta de interacción con los colegas de áreas, es por eso que se debería de fomentar actividades recreativas, darles motivación e incentivos para que se sientan bien y muy motivados en todo momento.

- **¿Observo la autosuficiencia en los colaboradores en el Hotel Terra Andina?**

Se observa que tienen que trabajar en tener un buen trabajo en equipo, tendrán una buena resolución de problemas, en cualquier caso, tener la capacidad de tomar decisiones en cualquier circunstancia ayudara a que todo sea equilibrado.

- **¿Observo la iniciativa de los colaboradores del Hotel Terra Andina?**

Se observa muy pocas veces haber tomado una iniciativa destacable entre los colaboradores, falta de proactividad podría limitar la capacidad del equipo, se debería hacer que los colaboradores tomen iniciativas para el bien del hotel así mismo mejorará el desenvolvimiento con los huéspedes.

- **¿Se cuenta con organización y estructuración en el clima laboral del Hotel Terra Andina?**

Se observa que la organización y estructura se lleva acabo un poco claras, los roles y responsabilidades deberían de ser primordial para que todo marche bien y garantice un ambiente laboral eficiente. La comunicación fluyera de manera efectiva que permite trabajar armoniosa y productivo.

- **¿Observo procesos en el Hotel Terra Andina?**

Se observa que los procesos si son bien definidos se puede mantener una estructura clara en torno de las tareas que facilita el flujo de trabajo y permite mayor eficiencia en el trabajo.

- **¿Observo si hay carga de trabajo en el clima laboral en los colaboradores del Hotel Terra Andina?**

Se observa que por momentos tienen una amplia carga de trabajo que algunos colaboradores pueden sentirse presionados por una distribución desigualdad de las tareas, si se mejora podría ser que todos trabajen de una mejor manera y esto contribuye a un ambiente laboral balanceado y proactivo.

- **¿Observo si tienen un bienestar físico el personal?**

Se observa que hay fatiga y agotamiento entre los colaboradores por momentos lo que podría ser la carga de trabajo, pero para esto los jefes de cada área tendrían que hacer un análisis para que todos no sientan agotamiento y se desenvuelvan de una mejor manera.

- **¿Observo si tienen demanda excesiva en el hotel?**

Se observo que la demanda excesiva es manejable y los colaboradores pueden cumplir sus actividades responsabilidades sin estar abrumados. Seria muy bueno que los jefes den motivación para que el colaborador cumpla y están en sus óptimas condiciones para brindar un servicio bueno.