



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL
DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Lissette Adriana Palma Gonzabay

LA LIBERTAD-ECUADOR

2019



TEMA:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.

AUTORA:

Palma Gonzabay Lissette Adriana.

TUTORA:

Ing. Villón Perero Sabina, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, tomando en cuenta que los trabajadores son el factor principal dentro de las organizaciones y que es importante mantenerlos en un ambiente adecuado para que logren un excelente desarrollo laboral. En cuanto a la metodología aplicada en este estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo; además se aplicó técnicas de recolección de información como fue la observación que permitió identificar posibles irregularidades dentro de la empresa, también se realizó una entrevista a jefes departamentales de las distintas áreas del hotel y, encuestas a los trabajadores con el fin de recolectar información relevante para la investigación. Entre los resultados obtenidos se puede indicar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, talento humano, organizaciones.



TEMA:

**ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE
ON THE WORK PERFORMANCE OF HUMAN TALENT IN THE HOTEL
DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2017.**

AUTORA:

Palma Gonzabay Lissette Adriana.

TUTORA:

Ing. Villón Perero Sabina, MSc.

ABSTRACT

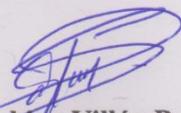
The main objective of this research work is to analyze the influence of the organizational climate on the job performance of human talent in the Decameron Punta Centinela hotel, Santa Elena province, taking into account that workers are the main factor within the organizations and that it is important to keep them in an adequate environment so that they achieve an excellent job development. Regarding the methodology applied in this study, it was descriptive-correlational, under a focus qualitative and quantitative; In addition, information gathering techniques were applied, as was the observation that allowed identifying possible irregularities within the company. An interview was also carried out with departmental heads of the different areas of the hotel and surveys of the workers in order to collect relevant information for the investigation. Among the results obtained, it can be indicated that the organizational climate influences the work performance of the workers.

Keywords: Organizational climate, work performance, human talent, organizations.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”, elaborado por la Srta. LISSETTE ADRIANA PALMA GONZABAY, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura fin del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

PROFESORA GUÍA

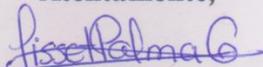
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”, elaborado por **Palma Gonzabay Lissette Adriana**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas**, carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva en la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Palma Gonzabay Lissette Adriana

C.C. No. 2400129421

AGRADECIMIENTO.

A Dios por mantenerme con vida, brindarme salud y sabiduría para el cumplimiento de mis objetivos propuestos.

A los docentes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por impartir sus conocimientos y experiencias en las aulas de clases.

Al hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, por permitir desarrollar mi trabajo de investigación en tal prestigiada organización.

Lisette Palma.

DEDICATORIA.

A Dios que ha sido la fuente de inspiración en el desarrollo de este trabajo.

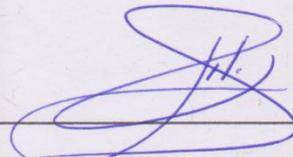
A familia y amigos por el apoyo incondicional que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria, en los momentos importantes de mi vida y hacer posible la culminación de mi trabajo de titulación.

Lisette Palma.

TRIBUNAL DE GRADO



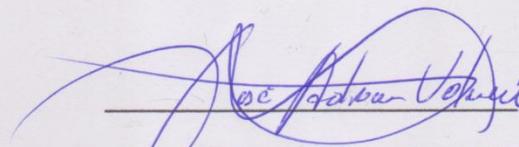
PhD. Lilia Valencia Cruzaty.
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



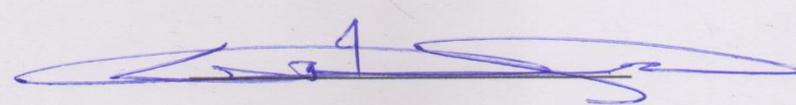
PhD. Lilia Valencia Cruzaty.
DIRECTOR DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Ing. José Valencia Medranda, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc
SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Revisión de la literatura.	7
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	9
1.2.1. Clima organizacional.....	9
1.2.1.1. Ambiente de trabajo.	10
1.2.1.1.1. Ambiente físico.....	12
1.2.1.2 Motivación laboral.....	12
1.2.1.2.1 Recompensas e incentivos.	14
1.2.2. Desempeño laboral.	15
1.2.2.1. Comportamiento organizacional.	16
1.2.2.1.1. Actitud laboral.	16
1.2.2.2. Competencia laboral.....	17
1.2.2.2.1. Evaluación de las competencias laborales.	18

1.2.2.3. Desempeño individual.....	19
1.2.2.3.1. Evaluación de desempeño.....	20
1.3 Fundamentos.	21
1.3.1. Sociales.....	21
1.3.2. Psicológicos.....	21
1.3.3. Legales.....	22
1.3.2.1. Constitución de la República del Ecuador (2008).	22
1.3.2.3. Código de trabajo.....	24
1.3.2.4. Ley Orgánica de Defensa del consumidor.....	25
1.3.2.5. Ley de Turismo.....	25
CAPÍTULO II.....	27
MATERIALES Y MÉTODOS.....	27
2.1. Tipos de investigación.....	27
2.2. Métodos de la investigación.	28
2.3. Diseño de muestreo.	28
2.3.1. Población.	29

2.3.1.1. Tamaño de la muestra	30
2.4. Diseño de recolección de datos	31
2.4.1. Técnicas	31
2.4.2. Instrumentos.....	32
CAPÍTULO III	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
3.1. Análisis de resultado de la observación.....	33
3.2. Análisis de resultados de la entrevista.....	34
3.3. Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.	37
3.4. Limitaciones	54
3.5. Resultados.....	55
3.5.1. Comprobación de hipótesis	56
3.6. Propuesta.	59
3.6.1. Nombre de la propuesta.	59
3.6.2. Objetivo.	59
3.6.3. Alcance.	59

3.6.5. Estructura de la propuesta.....	60
3.6.5.1. Identificación de las necesidades.....	61
3.6.5.2. Aplicación de estrategias.	61
3.6.5.3. Evaluación de los resultados.....	61
3.6.5.4. Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.	61
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.	66

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Población.	29
Tabla 2: Muestra.	31
Tabla 3: Género.....	37
Tabla 4: Lugar de trabajo.	38
Tabla 5: Áreas de trabajo.	39
Tabla 6: Políticas.....	40
Tabla 7: Motivación.	41
Tabla 8: Clima organizacional.	42
Tabla 9: Ideas.	43
Tabla 10: Valorado y respetado.	44
Tabla 11: Autonomía.	45
Tabla 12: Supervisa.....	46
Tabla 13: Cumplimiento de objetivos.	47
Tabla 14: Presión en la empresa.	48
Tabla 15: Se adapta a cambios.....	49
Tabla 16: Se evalúa el desempeño laboral.	50
Tabla 17: Dominio.	51
Tabla 18: Cumple con las responsabilidades.	52
Tabla 19: Desempeño laboral es:.....	53
Tabla 20: Resumen del procesamiento de los casos.	57

Tabla 21: Tabla de contingencia.....	57
Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado.....	58
Tabla 23: Matriz de consistencia.....	72
Tabla 24: Variable independiente – Clima organizacional.....	73
Tabla 25: Variable dependiente – Desempeño laboral.....	74
Tabla 26: Presupuesto del Trabajo.....	87
Tabla 27: Cronograma de trabajo de titulación.....	88

ÍNDICE DE GRAFICAS.

Gráfico 1: Género.....	37
Gráfico 2: Lugar de trabajo.....	38
Gráfico 3: Áreas de trabajo.....	39
Gráfico 4: Políticas.....	40
Gráfico 5: Motivación.....	41
Gráfico 6: Clima organizacional.....	42
Gráfico 7: Ideas.....	43
Gráfico 8: Valorado y respetado	44
Gráfico 9: Autonomía.....	45
Gráfico 10: Supervisa.....	46
Gráfico 11: Cumplimiento de objetivos.....	47
Gráfico 12: Presión en la empresa	48
Gráfico 13: Se adapta a cambios.....	49
Gráfico 14: Se evalúa el desempeño laboral.....	50
Gráfico 15: Dominio.....	51
Gráfico 16: Cumple con las responsabilidades.....	52
Gráfico 17: Desempeño laboral es:.....	53
Gráfico 18: Responsables de la propuesta	59
Gráfico 19: Estrategias motivacionales.....	60
Gráfico 20: Entrevista a jefes departamentales.....	82

Gráfico 21: Encuestas aplicadas a trabajadores.....	83
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexos 1: Modelo de ficha de observación.....	75
Anexos 2: Modelo de entrevista.	76
Anexos 3: Modelo de encuesta a trabajadores.....	78
Anexos 4: Validación de Ficha de observación.....	84
Anexos 5: Validación de la entrevista.	85
Anexos 6: Validación de encuesta.	86
Anexos 7: Carta aval.....	89

INTRODUCCIÓN

La organización es un sistema abierto y dinámico, que refleja las principales características y contradicciones de los sistemas más amplios con los cuales interactúa, se debe conducir bajo un enfoque necesariamente sistemático. Entre sus múltiples funciones, la organización asume el papel funcional de gestor del cambio y desarrollo; en estas, los trabajadores son percibidos como seres humanos con motivaciones, aspiraciones, que son capaces de pensar y de crear más allá de su conocimiento y experiencias previas. (Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 2015).

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. (Segredo, 2013).

En todo caso se observa que las organizaciones se encuentran en constantes cambios de ambiente por la globalización, de tal forma se exige que sean cada vez más competitivos. Así que, la forma más adecuada de serlo es a través del talento humano, lo que es importante que se evalúe constantemente el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, para conseguir una armonía en el lugar de trabajo, lograr una alta satisfacción laboral y una excelente productividad.

El clima organizacional a nivel mundial ocupa gran importancia en un mundo cada vez más competitivo, donde se enfoca en aspectos referentes dentro del clima organizacional que a través de componentes diferenciadores posibiliten el crecimiento y éxito de las organizaciones. No obstante, el medio empresarial, a través de los últimos años las instituciones han implementado una serie de estrategias para establecer un adecuado clima organizacional que permita al talento humano desarrollarse y explotar sus habilidades.

Los gerentes de empresas se han preocupado en mejorar el clima organizacional que tradicionalmente se ha considerado algo secundario y poco importante, puesto que en la actualidad las organizaciones le dan mayor énfasis a este medio, por el bajo interés de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales.

En el Ecuador, los administradores de las empresas le están brindando mayor importancia al clima organizacional, como medio principal al logro de los objetivos empresariales. En los últimos años, las empresas de la provincia de Santa Elena, se han enfocado en mejorar el ambiente organizacional, donde se han realizado diagnósticos que han permitido evaluar y obtener resultados que beneficien a las organizaciones.

Vale destacar que la investigación no solamente está enfocada en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, conociendo que está relacionado directamente con el desempeño que tengan los trabajadores para alcanzar los objetivos de la

organización.

Con respecto al problema científico se formula la siguiente interrogante; ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, año 2017? Seguido de su **sistematización de problema** que se pretende responder:

- ¿Cuáles son los elementos del clima organizacional que afectan el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena?.
- ¿Cómo valorar los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena?.
- ¿Cómo evaluar los procedimientos en las áreas de trabajo que contribuyen en el clima organizacional en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena?.
- ¿Cuáles son las estrategias para mejorar el clima organizacional en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena?.

Como **objetivo general** de la investigación se tiene, Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, año 2017, seguido de sus **objetivos específicos** que se detallan a continuación:

- Identificar los elementos del clima organizacional que afectan el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

- Valorar los factores que afecta el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.
- Evaluar los procedimientos en las áreas de trabajo que contribuyen en el clima organizacional del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.
- Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

En visto a la importancia que tiene el talento humano en las instituciones, se percibió la necesidad de realizar la presente investigación en cuanto al análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el hotel Decameron Punta Centinela, para conocer la apreciación que tienen los trabajadores con referente al ambiente laboral existente dentro de la misma. De modo que un buen clima permite elevar a los trabajadores su productividad y obtener un mejor desempeño en su lugar de trabajo.

En lo que se refiere al hotel Decamerón Punta Centinela en cuanto a su clima organizacional y a la relación que tiene con el desempeño laboral. Actualmente no se le está dando mayor importancia, por lo que esta investigación se enfoca en dichas variables que son de gran relevancia para el correcto desempeño de sus colaboradores.

El resultado de este estudio permite aportar al desarrollo de posibles soluciones que contribuya al crecimiento de los trabajadores, tanto en sus funciones diarias y en lo personal, de la misma forma a la empresa.

Dentro de la metodología aplicada en la investigación es de tipo descriptiva-correlacional con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Que, a través de los instrumentos de recolección de información aplicados, permitió medir los resultados y establecer la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela.

Por consiguiente, la **hipótesis** de la investigación que se estableció fue: El clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Las variables que intervienen en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Variable independiente: Clima Organizacional.
- Variable dependiente: Desempeño Laboral.

El presente estudio titulado Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, 2017. En su primera parte la introducción, se detalla el planteamiento del problema, seguido de la formulación, con sus respectivas preguntas (generales y específicas), los objetivos de la investigación (general y específicos); posteriormente la justificación e hipótesis.

De la misma forma en el primer capítulo, se describe el marco teórico de la investigación, la revisión de la literatura de trabajos previos que están relacionados con el tema que se está trabajando, también desarrolla las teorías y conceptos de las

variables que se analizan en el presente estudio, donde se sustenta por medio de citas o referencias bibliográficas de diferentes autores referentes al objeto de estudio.

El segundo capítulo, se describen los materiales y métodos de investigación que se utiliza para llevar a cabo el análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena; el tipo de investigación, el diseño de muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Posteriormente, el tercer capítulo, se muestran y se interpretan los resultados obtenidos de la investigación, a través del análisis de los datos derivados de la aplicación de los instrumentos utilizados como son las fichas de observación, entrevistas y encuestas. También se realiza la comprobación de la hipótesis donde se confirma a través de la correlación de las variables, permitiendo dar alternativas de solución a la empresa con la aplicación de una propuesta.

Por último, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los objetivos formulados desde el inicio del estudio y se detalla las recomendaciones; considerando lo más relevante de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados en el personal de la empresa.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1.Revisión de la literatura.

Antes de determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, es importante realizar una revisión de investigaciones que incluyan el estudio de las mencionadas variables, resaltando el objetivo, metodología y los principales resultados de los trabajos que a continuación se describen:

La investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica, realizada por De la Cruz Ortiz Edwin (2016) de la Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, para optar por el título profesional de licenciado en Administración.

Tiene como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal Cuna Más en la Provincia de Huancavelica-2015?. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica-2015.

Dentro de la metodología utilizada se encontró que la investigación es descriptiva

-correlacional y los instrumentos de recolección de información fueron las encuestas, observación y fichas. Cuyo principal resultado fue que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal de esta institución.

El trabajo de investigación titulado Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca, realizada por Ruiz Alcalde Kerly Melissa (2015) de la Universidad nacional de Cajamarca, Facultad de ciencias económicas, contables y administrativas, Escuela académico profesional de administración para optar por el Título de licenciado en administración.

Tiene como problema general ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Área de Infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca?. El objetivo general fue, determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del recurso humano en el Área de Infraestructura del Gobierno Regional de Cajamarca.

Dentro de la metodología utilizada se encontró que es de estudio correlacional, utilizando técnicas de recolección de datos de carácter cuantitativos, los mismos que han sido procesados mediante software estadísticos SPSS y EXCEL. Teniendo tal resultado que los indicadores del clima organizacional de mayor influencia en el desempeño laboral son los siguientes: Estilo de supervisión, oportunidad de desarrollo, motivación laboral, sistemas de incentivos, estabilidad laboral.

La investigación titulada El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato, realizada por Durán Sánchez Carmen (2015) de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias humanas y de la educación, Carrera de psicología industrial modalidad presencial, para optar el Título en psicología industrial,

Tiene como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato?, tiene como problema general investigar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato.

La metodología utilizada se encontró que es descriptiva-correlacional, utilizando instrumentos de recolección de información las encuestas. Obteniendo como resultado que el clima organizacional y el desempeño laboral estén relacionados, que exista un clima negativo dentro de la organización, el desempeño de sus colaboradores se ve afectado de manera negativa.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1. Clima organizacional.

Fiallo, Alvarado & Soto (2015) “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado

de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (pág. 3).

Según Iglesias & Torres (2018) Repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. (pág. 4).

Según Ramírez & Domínguez (2012) Consideran que se basan en las percepciones individuales, y a menudo se define con los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. (pág. 3).

Es el ambiente donde se desarrollan los individuos que trabajan en una organización, con perspectivas acerca de los comportamientos que tengan dentro de la empresa, así como de sus actividades laborales que están estrechamente relacionados con la motivación para un mejor desempeño en su lugar de trabajo.

1.2.1.1. Ambiente de trabajo.

Según Chiavenato (2011) Es ambiente más cercano e inmediato a la organización. Por tanto, es el ambiente específico de cada organización, cada una tiene su propio

ambiente de trabajo, lo cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados. Así, en el ambiente de trabajo están las entradas y salidas del sistema, es decir, los proveedores de recursos (materiales, financieros, técnicos, humanos y de servicios), por un lado, y los clientes o consumidores, por otro. Sin embargo, la organización no es dueña absoluta de todo lo que la rodea. (pág. 28).

Según Iglesias y Sánchez (2015) Se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño. (pág. 2).

Según Segredo (2011) Es donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización. (pág. 8).

El ambiente de trabajo es el lugar donde se desarrollan los colaboradores dentro de una empresa u organización, tomando en cuenta las condiciones que se presentan en el desarrollo de las actividades laborales que puedan influir de manera positiva o negativa y que repercute en el grado de satisfacción que tengan dentro de ella.

1.2.1.1.1. Ambiente físico.

Según La Organización Mundial de la Salud OMS (2010) Es la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humano o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo. (págs. 102).

Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo (2009) “El ambiente físico de trabajo comprende las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.” (pág. 3).

El Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2011) “El ambiente físico de trabajo, nos referimos a todo lo que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos a su salud.” (pág. 4).

Es el área de trabajo donde se desarrolla el talento humano dentro de la empresa, este espacio juega un papel importante para que el trabajador se sienta cómodo al realizar dichas actividades laborales. Además, porque involucran: riesgos, temperatura, iluminación, ruido, y las condiciones de trabajo.

1.2.1.1.2 Motivación laboral.

Castillo (2012) “En el campo empresarial, define la motivación como el proceso mediante el cual cada trabajador cumple su tarea con eficiencia para lograr una meta

o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares.” (pág. 24).

Según Montaña (2016) Se entiende por motivación, desde su origen etimológico, la acción de movimiento. Es aquello que impulsa a las personas a llevar a cabo ciertas acciones con una conducta firme para alcanzar sus objetivos. Esto es, la realización de una acción con voluntad e interés por parte de la persona. La capacidad para poder influir positivamente sobre esas voluntades de los individuos se entiende como capacidad de motivación. (pág. 95).

Según Fernández (2016) La motivación en el entorno laboral es un factor clave para potenciar el factor humano del mismo. Es fácil reconocer que el trabajador que se siente motivado, tratará de mejorar en su trabajo y será mejor trabajador mejorando su propio trabajo. Es importante conocer la importancia de la motivación y que factores motivan al trabajador para optimizar el rendimiento del trabajo del equipo y del trabajador en sí. (pág. 56).

La motivación laboral, es la acción de aquello que inspira a las personas para alcanzar sus objetivos, está sujeto a procesos que se dan en las empresas para mantener a sus trabajadores contentos, que cumplan con responsabilidad y dedicación sus actividades laborales. A través de la motivación se logra una mayor productividad laboral y el compromiso por parte de los colaboradores, siendo el efecto más fuerte en la organización.

1.2.1.2.1 Recompensas e incentivos.

Según Vargas (2012) Los incentivos son elementos importantes de la motivación del comportamiento de las organizaciones; se han usado para premiar (o castigar al no otorgarlos o reducirlos) el desempeño de los empleados. A través de los incentivos los administradores ejercen control en la organización para que los empleados actúen de acuerdo a normas establecidas y alcancen los resultados esperados y por lo tanto también son factores relevantes en la creación de condiciones que satisfagan las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencias y relación. (pág. 10).

Según Castillo (2012) Tienen el propósito de reconocer, mediante premios monetarios o símbolos, el desempeño excelente. Algunos de los reconocimientos como el aumento salarial y el pago por unidad producida constituyen salario. El dinero o artículos otorgados ocasionalmente o los premios simbólicos no constituyen salario, aunque si representan parte de la remuneración que otorga la empresa a sus colaboradores. (pág. 85).

Las recompensas e incentivos son formas de mantener contentos a los trabajadores de una organización, generalmente se les da reconocimiento mediante ascensos, aumento salarial y premios por su buen desempeño laboral, dando paso a incentivar a demás colaboradores, con el fin de mejorar su rendimiento y ser reconocidos. Incentivar el trabajo en las organizaciones es necesario para intentar mantener o mejorar los niveles deseados de productividad en la empresa permitiendo obtener beneficios para el logro de los objetivos planteados.

1.2.2. Desempeño laboral.

Según Pedraza, Amaya & Mayrene (2010) El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (pág. 2).

Según Chiang, Méndez & Sánchez (2010) Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. (pág. 3).

Wilman & Velazco (2011) “El desempeño es una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción, es una secuencia de acontecimientos conductuales perceptibles producidos por una persona.” (pág. 8).

El desempeño es el rendimiento laboral de los individuos después de realizar una actividad, esta se la asocia en base a conocimientos, habilidades, competencias y

actitudes que caracterizan a los trabajadores para alcanzar los objetivos en función a sus tareas asignadas a su cargo.

1.2.2.1. Comportamiento organizacional.

Según Dailey (2012) El comportamiento organizacional es el desempeño y las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en como el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. (pág. 14).

Según Molina, Briones & Arteaga (2016) Puede definirse como la conducta o el que hacer de los individuos, grupos o estructuras que inciden en la eficiencia y eficacia de las instituciones. Podrían plantearse tres niveles de análisis del comportamiento organizacional: desde la gerencia hacia los trabajadores (jerárquico), desde los trabajadores hacia la gerencia y hacia ellos mismos (relacional) y un tercer nivel lo constituirá la proyección de la empresa, incluido gerencia y trabajadores, hacia la sociedad. (pág. 5).

El comportamiento se la define como la conducta que poseen los individuos dentro de las organizaciones, con referente a su productividad aplicando conocimientos que ayuden en el desarrollo de sus actividades laborales tomando en cuenta su eficiencia y eficacia.

1.2.2.1.1. Actitud laboral.

Según Conde & Lafora (2014) La actitud laboral se muestra como una capacidad que opta la persona frente a una determinada situación laboral que dependerá del

nivel cognitivo, afectivo y conductual de la persona. Consideramos que la acción como respuesta frente a la situación que realiza la persona, dependerá de los factores cognitivos y afectivo, dependiendo del grado de satisfacción laboral que el docente tenga, como son: satisfacción e involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional. (pág. 29).

Según Newstrom (2011) Manifiesta que son los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte la forma en que los empleados perciben su entorno, se compromete con objetivos establecidos y, en última instancia, se conducen. Forman una estructura mental que afecta el modo en que vemos las cosas, tal como una ventana aporta el marco para mirar hacia adentro o hacia fuera de un edificio. La ventana nos permite ver algunas cosas, pero el tamaño y la forma del marco nos impide observar otros elementos. Además, el color del vidrio puede afectar la posición de nuestra visión, así como el color de nuestra actitud afecta la forma en que vemos y juzgamos los factores que rodean nuestro trabajo. (pág. 217)

La actitud laboral se la puede describir como la disposición que tengan los empleados en realizar una acción. Estos adoptan condiciones tanto positivas como negativas que les otorga sentirse felices en su lugar trabajo o afecten significativamente su ambiente laboral.

1.2.2.2. Competencia laboral.

Según Salas, Hernández & Pérez (2012) La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educacionales y la

experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo. (pág. 7).

Según Cuesta (2011) Conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la organización, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Este requerimiento esencial que esas competencias son observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. (pág. 5).

La competencia laboral es la capacidad que tienen los trabajadores en desarrollar una actividad específica en función a sus conocimientos, capacidades y habilidades en base a experiencias adquiridas en la empresa que permitan el cumplimiento de las tareas asignadas.

1.2.2.2.1. Evaluación de las competencias laborales.

Según Salas & Díaz (2014) Es un proceso de verificación de evidencias en el desempeño laboral, contra un estándar definido como norma, para determinar si es competente o aun no lo es, al realizar una función laboral determinada. La evaluación de competencias es fundamentalmente de orden cualitativo. Se centra en establecer evidencias de que el desempeño fue logrado con base a la norma. Son evaluadas con el pleno consentimiento de los trabajadores y en la mayor parte, sobre base de la observación de su trabajo y de los productos de este. (pág. 6).

Según Urbina (2010) Se lleva a cabo durante el proceso de trabajo y pone de manifiesto la efectividad del desempeño laboral y las deficiencias e insuficiencias en su actividad profesional cotidiana. En su sentido más amplio es aplicada en las diferentes aristas de la vida profesional, laboral y educacional. (pág. 3).

La evaluación de competencias es el control que se lleva durante la ejecución de las actividades laborales de los individuos de las organizaciones. Esta evaluación se conduce bajo el consentimiento de los trabajadores, tomando en cuenta la experiencia, educación y profesión.

1.2.2.3. Desempeño individual.

Según Cuesta (2012) El desempeño individual, en particular la productividad del empleado, tribute considerando conductas estratégicas al alcance de los objetivos estratégicos de la organización, es algo que debe considerar estrictamente el sistema de evaluación del desempeño que se diseñe en estos tiempos. Comprendiendo a la vez un conjunto de indicadores tangibles e intangibles, implicando el crecimiento económico (productividad) y el desarrollo humano a la vez. (pág. 4).

Pérez, Del Toro, Bajuelo & Pérez (2015). “El desempeño individual del trabajador tribute, considerando conductas estratégicas en perfil de cargo por competencias o en su plan de trabajo individual, al alcance de los objetivos estratégicos de la organización”. (pág. 8).

El desempeño individual es el resultado de la producción laboral, mediante el esfuerzo laboral, tomando en cuenta el desarrollo del talento de los individuos.

Tomando en cuenta la competencia y la experiencia que el individuo posea en el desarrollo de su trabajo en base al logro los objetivos dentro de la empresa.

1.2.2.3.1. Evaluación de desempeño.

Según Puchol (2012) Es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuos. (pág. 87).

Según Hernández (2014) Como su nombre los indica, el paso crucial para nuestro proceso. Normalmente ocurre en periodos anuales, aunque puede tener otro, como semestral o incluso trimestral, según los propósitos que persiguen con la evaluación del desempeño de la empresa. Este paso es crítico porque implica que jefes y evaluados intercambien su apreciación sobre los resultados logrados en el periodo. Cuando los objetivos se miden por resultados que se reflejan en una escala absoluta, por ejemplo, las unidades vendidas por línea de producto, generalmente, existen pocas discrepancias sobre el nivel de desempeño logrado por el evaluado. (pág. 156).

La evaluación de desempeño se ha convertido a través del tiempo en un factor ideal de éxito en los trabajadores para mejorar su desempeño laboral de forma continua, donde permita a la empresa evaluar a cada colaborador en cuanto a sus actividades

asignadas para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas de la organización.

Tomando en consideración que para evaluar el desempeño de los trabajadores en las empresas es de vital importancia y a la vez muy complicado por los distintos procesos que se lleva a cabo, por otra parte, el tiempo requerido en la evaluación es otro factor primordial en el momento de dar marcha a los resultados obtenidos dando paso a la toma de decisiones con referente a los empleados evaluados.

1.3 Fundamentos.

1.3.1 Sociales.

Los factores sociales están relacionados directamente como aporte principal en la sociedad y son tomados en cuenta en el desarrollo de esta investigación. Está asociado a las actividades que realiza la empresa en beneficio y desarrollo de la comunidad en donde está situada, brindando oportunidades laborales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de este lugar y localidades cercanas.

1.3.2. Psicológicos.

Los factores psicológicos están presentes en este trabajo de investigación en los colaboradores del hotel Decameron Punta Centinela como son las actitudes, grado de motivaciones y el estrés de las personas durante el desarrollo de sus labores, en cuanto al ambiente que los rodea. Puesto que las características que posee cada individuo son diferentes y pueden influir de forma positiva o negativa dentro de la organización.

1.3.3. Legales.

Como parte fundamental dentro del estudio del análisis del clima organizacional y el desempeño laboral, es importante introducir los factores legales que permite respaldar y sustentar, considerando leyes que se relacionan con la investigación, por lo que se detalla a continuación:

1.3.2.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

De acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, sección octava: Trabajo y seguridad social; en su **art. 33** señala: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El capítulo sexto; Trabajo y producción, sección tercera: Formas de trabajo y su retribución; en el **art. 325** afirma: El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Así mismo, en su **art. 326** sostiene: El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

El Estado impulsara el pleno empleo y la eliminación del subempleo y desempleo.

Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles.

Será nula toda estipulación en contrato.

En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice sus salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Con respecto a la Constitución del Ecuador, se consideró los artículos 33, 325 y 326, el cual se refiere al trabajo como un derecho y medio de realización personal que permita a los trabajadores desempeñar sus funciones laborales de una forma justa. Por otra parte, el estado garantiza las formas de trabajo y se sustenta en principios que se refiere a los derechos laborales son irrenunciables, a una correcta remuneración salarial y a desarrollar sus tareas en un ambiente adecuado que garantice su seguridad laboral.

1.3.2.3. Código de trabajo.

En lo que refleja el código de trabajo en su capítulo IV. De las obligaciones del empleador y el trabajador, **Art. 42** Obligaciones del empleador:

1.- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de adecuado con las disposiciones de este Código;

7.- Llevar un registro de trabajadores en el conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizara con los cambios que se produzcan.

8.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado;

13.- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndose maltratos de palabras o de obra.

Por otro lado, en su **Art. 45** Obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

En lo que se refiere al código de trabajo se ha tomado en cuenta en el capítulo IV, de las obligaciones del empleador y el trabajador. Es importante que el empleador cancele los valores de remuneraciones como lo estipula la ley, de la misma forma brindarles a los trabajadores los materiales e instrumentos en la ejecución de sus actividades y tratarlos con respeto. Por otra parte, el trabajador debe cumplir con sus obligaciones laborales mostrando una buena conducta durante el desarrollo de sus funciones.

1.3.2.4. Ley Orgánica de Defensa del consumidor.

De acuerdo al capítulo V. De responsabilidades y obligaciones del proveedor.

Art 18.- Entrega del bien o prestación del servicio. – Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

En cuanto a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, de acuerdo al capítulo V, De las responsabilidades y obligaciones del proveedor a que el hotel Decameron Punta Centinela, brinda servicios de calidad, por lo que es importante que el talento humano realice un adecuado trabajo que satisfaga las necesidades de los huéspedes y visitantes del hotel.

1.3.2.5. Ley de Turismo.

De acuerdo al capítulo II. De las actividades Turísticas y de quienes las ejercen.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales y jurídicas que se dedique a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a) Alojamiento;

b) Servicio de alimentos y bebidas;

c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo;

d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,

f) Casinos, salas de juegos (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

En lo que se refiere a la Ley de Turismo. De acuerdo al capítulo II, de las actividades turísticas y de quienes las ejercen, con referente al art. 5. El hotel Decameron Punta Centinela es una empresa que se dedica a prestar servicios turísticos y brindar todas las actividades antes mencionadas.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1- Tipos de investigación.

En el presente trabajo de investigación se basa en un tipo de investigación: descriptivo-correlacional, con un enfoque cualitativo y cuantitativo.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional porque consistió en describir las situaciones y eventos en la empresa. El estudio descriptivo permitió explicar las causas de los datos de interés que fueron tomados para la investigación. Es correlacional porque fue posible relacionar las variables como son: el clima organizacional y el desempeño laboral, determinando la incidencia entre ellas y posteriormente obtener resultados favorables con los instrumentos aplicados dentro de la empresa.

Así mismo es de tipo cualitativo por lo que se observó las áreas de la empresa donde se desenvuelven los trabajadores, los criterios de los directivos entrevistados como es el caso de los jefes de cada departamento de la organización. Lo que permitió recolectar información de modo que garantizó los resultados y alcance del estudio.

El método cuantitativo permitió obtener información a través de los instrumentos de recolección de información aplicados, para así medir los resultados con el fin de establecer el nivel de influencia entre el análisis del clima organizacional y el

desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela.

2.2 Métodos de la investigación.

Para el presente estudio se consideró los siguientes métodos:

Deductivo: Se aplicó el método deductivo porque partió de aspectos generales de la investigación para obtener información específica de la realidad del estudio, con el fin de establecer las causas del problema y posteriormente realizar las conclusiones en relación a los resultados obtenidos.

Inductivo: Se utilizó el método inductivo, mediante la utilización de los instrumentos de recolección de información aplicados a los colaboradores del hotel, donde se pudo observar las áreas de la institución, de la misma forma entrevistar a los jefes departamentales y posteriormente encuestar a los trabajadores de la organización, donde permitió determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel.

Analítico: Este método analítico permitió analizar los diferentes datos de la información separándola y examinándola, con la finalidad de profundizar el estudio, a través del análisis de los instrumentos de recolección de información utilizados en la investigación para una mayor comprensión del problema.

2.3 Diseño de muestreo.

En cuanto a la población y muestra de esta investigación está compuesto en la selección del personal que está inmerso para el estudio, está conformada por el

talento humano que labora en el hotel Decameron Punta Centinela y por los jefes departamentales de las distintas áreas de la empresa donde se les aplicó los instrumentos de recolección de información

El método de muestreo utilizado fue el probabilístico Intencional al que no todos los integrantes de la población tuvieron igual probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra, por cuanto alguno de ellos no coincidió el horario de trabajo con el tiempo en el cual se realizó el levantamiento de información.

2.3.1. Población.

La población considerada en el objeto de estudio, está dividida en diferentes segmentos que son el personal del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela que está conformado por 326 personas que laboran en las distintas áreas y 12 jefes departamentales.

Tabla 1. Población.

N*	Elementos	Cantidad
1	Jefes departamentales	12
2	Trabajadores	326
Total		338

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

2.3.1.1. Tamaño de la muestra.

Para la recolección de información, es importante conocer el número de elementos a quienes se aplicarán los instrumentos como es el caso de las encuestas y entrevistas, motivo por el cual se procedió a utilizar la siguiente fórmula de Sierra Bravo para poblaciones finitas.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (338) (0,50) (0,50)}{(0,05)^2 (338 - 1) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$
$$n = \frac{(3,8416) (338) (0,25)}{(0,0025) (337) + (3,8416) (0,25)}$$
$$n = \frac{324.6152}{0,8425 + 0,9604}$$
$$n = \frac{324,6152}{1,8029}$$
$$n = 180$$

Mediante el cálculo matemático en la aplicación de la fórmula se determina que la muestra para los instrumentos de recolección de información en el hotel Decameron Punta Centinela es de 180. Por consiguiente, se desglosa de la siguiente forma: 5

entrevistas a jefes departamentales y 175 encuestas a trabajadores de la empresa, donde se utilizó el método de muestreo probabilístico intencional.

Tabla 2: Muestra.

N *	Elementos	Cantidad	Porcentaje %	Instrumentos
1	Jefes departamentales	5	2,78	Guía de entrevista
2	Trabajadores	175	97,22	Cuestionario
Total		180	100%	

Fuente: Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

2.4 Diseño de recolección de datos

Para la recolección de la información de este trabajo de investigación se aplicó las siguientes técnicas de recolección de información entre las cuales se detallan a continuación:

2.4.1 Técnicas

Observación: Permitió identificar posibles irregularidades dentro del hotel mediante la utilización de una ficha de observación donde se detalla de forma directa lo observado en cuanto a la empresa y como es el desempeño laboral del talento humano que labora en dicha institución.

Entrevista: Permitió investigar las cuestiones que suceden dentro de la empresa con la participación de los jefes departamentales de las distintas áreas del hotel, donde se les entrevistó de forma directa con el fin de obtener información relevante para el trabajo de investigación.

Encuestas: Consistió en realizar interrogantes a los trabajadores del hotel de las distintas áreas, con el fin de obtener información relevante a través de la realización de un cuestionario donde obtenga preguntas claras y sencillas para la fácil comprensión de los trabajadores para la obtención de resultados favorables en la investigación.

2.4.2 Instrumentos

Ficha de observación. - La aplicación de este instrumento permitió recabar información de forma directa a través la observación de las distintas áreas de la empresa y a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales.

Guía de entrevista. - Mediante este instrumento de investigación se realizó la entrevista tomando en cuenta que es lo que se pretende preguntar a los funcionarios que laboran dentro del hotel Decameron Punta Centinela, una estructura de interrogantes claras que aporte con la información verídica para la investigación.

Cuestionario. -Consiste en la formulación de preguntas claras que contuvieron alternativas de respuestas acorde al tema de investigación a fin de que el trabajador encuestado tenga la facilidad de comprensión en la lectura de las interrogantes y responda sin ninguna dificultad las preguntas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Análisis de resultado de la observación.

Se pudo evidenciar que el espacio físico en algunas áreas del hotel es un poco reducido y no está acorde para el desarrollo de sus funciones laborales, tomando en cuenta que el lugar de trabajo es importante que exista un buen desempeño laboral y se cumplan con los objetivos planteados. También, la empresa tiene distribuido los puestos de trabajo, lo que permite al colaborador conocer sus actividades laborales diarias.

Otro punto importante que se apreció dentro del hotel, que el lugar siempre se mantiene limpio y en su mayoría existe un orden en las diferentes áreas de la organización. Considerando que la empresa cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad donde su principal objetivo es reducir los riesgos para evitar accidentes, enfermedades y daños al medio ambiente, prescindiendo así la prevención en la organización.

Además, se pudo visualizar que la atención a los clientes es excelente y que los trabajadores de la empresa mantienen un buen trato, están prestos ayudar y orientar a los huéspedes que visitan y se hospedan en el hotel.

Por último, se apreció que en algunas áreas los trabajadores del hotel son muy

competitivos en realizar sus funciones laborales, además están pendientes en seguir capacitándose en temas con referente a su área que les permita ser reconocidos por su buen desempeño en el trabajo.

3.2 Análisis de resultados de la entrevista.

1. ¿Cuáles son las principales estrategias que ustedes aplican para mantener un buen clima organizacional en las distintas áreas del hotel?.

En la entrevista que se mantuvo con los jefes departamentales del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, supieron manifestar que las principales estrategias para mantener un buen clima organizacional en las distintas áreas es tener una buena relación con los trabajadores, saber escuchar sus necesidades no solamente laborales sino también personales y poseer una buena empatía laboral.

Además, mantener un balance entre sus actividades laborales, y otras, como deportivas y fechas importantes donde se piense en el bienestar del trabajador para que se sientan satisfechos e importantes en la empresa.

2. ¿Cuenta la empresa con un sistema de recompensas e incentivos para mantener motivados a los empleados?.

En cuanto a las recompensas e incentivos, manifestaron que la empresa cuenta con un sistema denominado “Colaborador del mes”, el cual consiste en seleccionar el mejor trabajador de cada área, donde se toma en consideración el desempeño laboral, puntualidad, educación, participación, logros, entre otros. Posteriormente de aquellas personas escogidas se elige el mejor colaborador, al que le brindan un

desayuno, almuerzo o cena estilo buffet con todos los funcionarios del hotel, por otra parte, le proporciona una tarjeta del comisariato y gerencia del hotel le hace la entrega de un certificado.

3.-¿Cómo considera usted, el comportamiento laboral de los trabajadores a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma organización?.

En cuanto al comportamiento laboral de los trabajadores, los jefes departamentales manifestaron que cada líder tiene una forma distinta en relacionarse con sus colaboradores a su cargo, que como trate a sus trabajadores se refleja si son buenos líderes y si se están cumpliendo con todas las labores asignadas.

4.-¿Qué piensa de la competencia laboral en los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.

Consideran que la competencia laboral es importante en el cumplimiento de los objetivos empresariales, en algunas áreas del hotel los trabajadores son muy competitivos, están dispuestos a participar y colaborar. Desde otra perspectiva, están en constante capacitación para mantener un buen desarrollo laboral, que les permita ser reconocidos y obtener ascenso en la empresa.

5.-¿Se considera el desempeño de los trabajadores para los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos?.

Es considerado en la empresa el desempeño laboral de los trabajadores porque en el hotel se aplican capacitaciones para las diferentes áreas, también la capacitación

externa que apliquen los trabajadores es importante, porque muestra interés de seguir preparándose para ser reconocidos y puedan ascender.

6.-¿Cuáles considera usted que serían los principales factores que contribuirían a mejorar el desempeño laboral en las empresas?.

En relación a los principales factores que contribuirían a mejorar el desempeño laboral, los jefes departamentales manifestaron que las capacitaciones son un punto importante y fundamental para realizar sus actividades laborales y brindar un buen servicio a los clientes. La comunicación es otro componente clave en el proceso de ejecución de trabajo para que exista una buena relación tanto entre jefes y empleados.

Por otra parte, brindar facilidades de estudios a los colaboradores para así obtener mejores oportunidades dentro del trabajo. También la evaluación de desempeño es importante porque permite detectar falencias en los trabajadores de la empresa con el fin mejorar.

7. ¿Se aplican en el hotel algunos de los factores antes mencionados?.

En el hotel Decameron Punta Centinela se aplican los factores antes mencionados, pero consideran que debería aplicarse un sistema de capacitación externa, debido a que el hotel se las da de forma interna.

3.3. Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

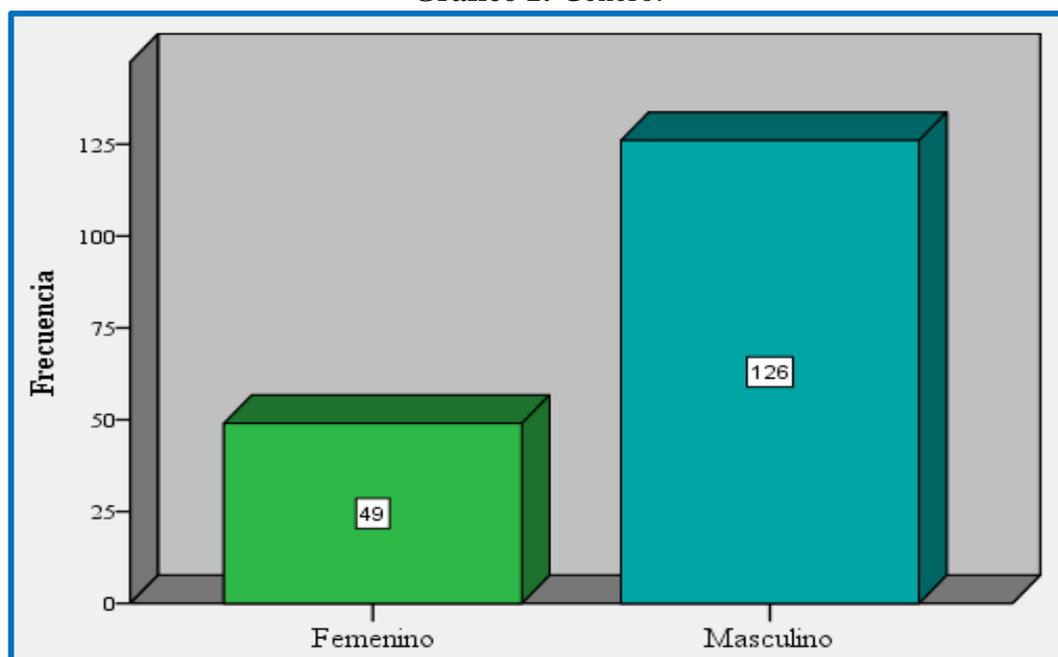
Tabla 3: Género.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	49	28.0%
	Masculino	126	72.0%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 1: Género.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, el 28% de la muestra aplicada corresponde al género femenino y el 72% en su mayoría es del género masculino. Esto quiere decir que la mayor proporción del talento humano que labora en el hotel son hombres, quienes desempeñan sus funciones en distintas áreas.

Pregunta 1: Cómo es su lugar de trabajo en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza, temperatura, ergonomía:

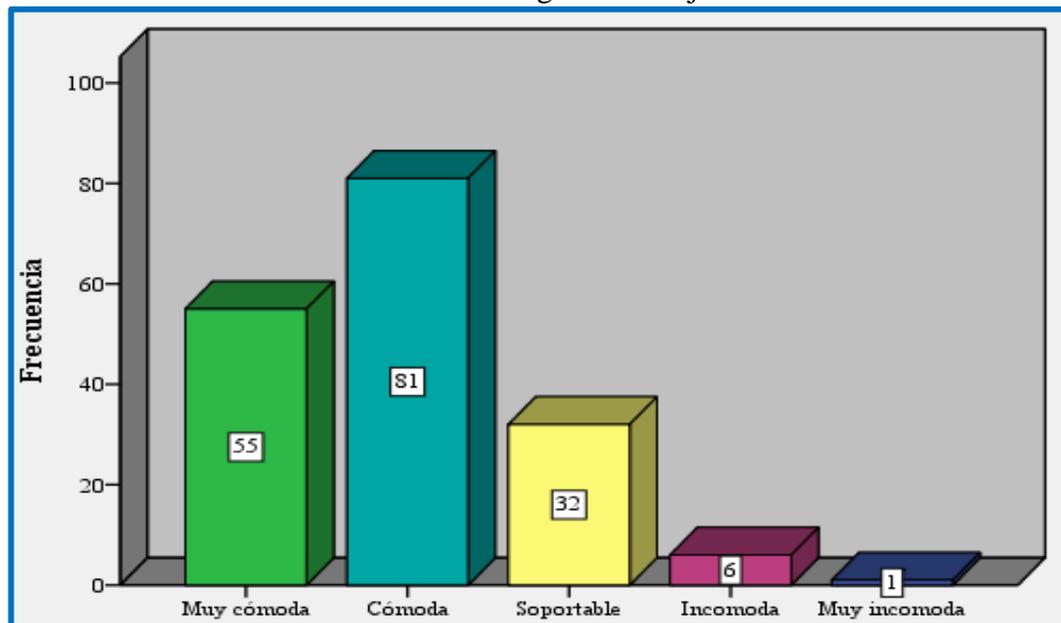
Tabla 4: Lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy cómoda	55	31,4%
	Cómoda	81	46,3%
	Soportable	32	18,3%
	Incomoda	6	3,4%
	Muy incomoda	1	,6%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 2: Lugar de trabajo.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Dado los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores del hotel, muestra que el 46,30% respondieron que su lugar de trabajo es cómodo, seguido de un 31,4% contestaron que es muy cómodo y un 18,3% manifestaron que es soportable. En base a lo obtenido quiere decir que el lugar de trabajo de los colaboradores del hotel es adecuado para desempeñar sus actividades diarias.

Pregunta 2: Tiene la empresa bien definida sus áreas de trabajo y las tareas que hay que cumplir.

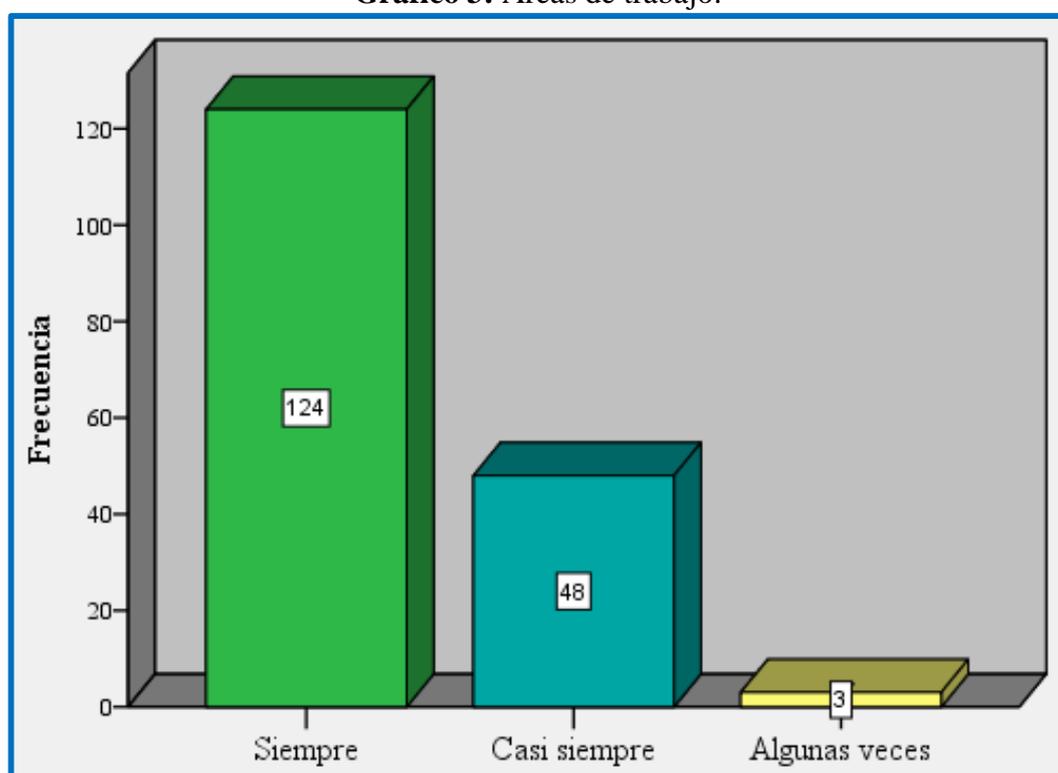
Tabla 5: Áreas de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	124	70.9%
	Casi siempre	48	27.4%
	Algunas veces	3	1.7%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 3: Áreas de trabajo.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El 70,90% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre tiene bien definida sus áreas de trabajo, seguido de un 27,40% señalaron que casi siempre, mientras que un 1.70% manifiesta que algunas veces, por tanto, se puede señalar que el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena tiene definida sus áreas de trabajos y los empleados saben de las tareas que deben cumplir dentro de ella.

Pregunta 3: Existen en la empresa políticas para un adecuado ambiente de trabajo.

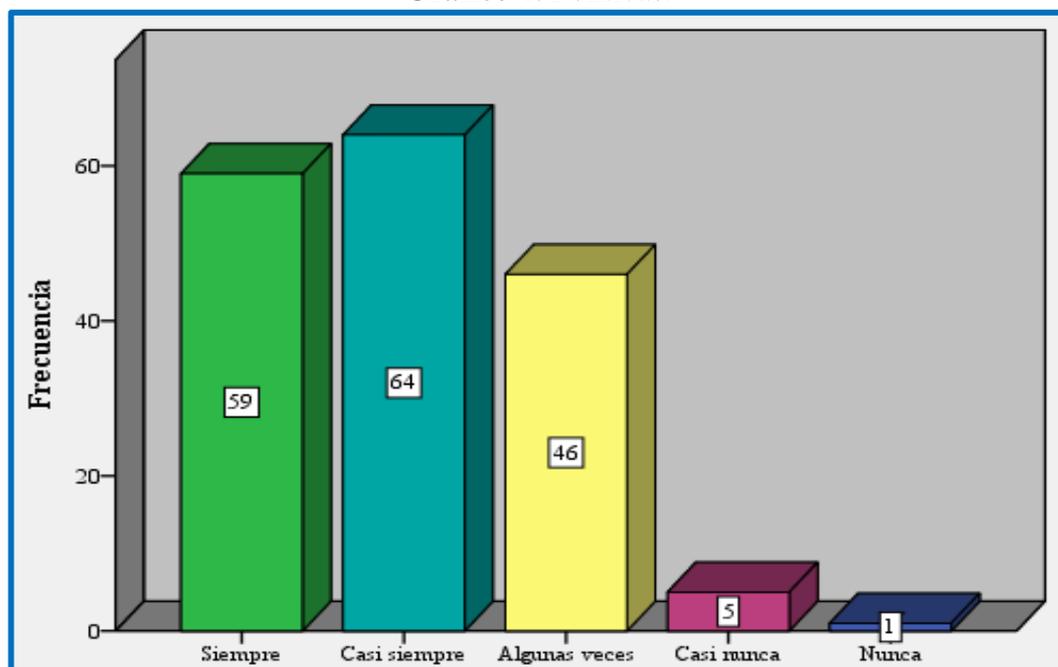
Tabla 6: Políticas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	59	33,7%
	Casi siempre	64	36,6%
	Algunas veces	46	26,3%
	Casi nunca	5	2,9%
	Nunca	1	,6%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 4: Políticas.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Los resultados de las encuestas reflejan que el 36,6% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existen políticas en la empresa, seguido un 33,70% señala que siempre, mientras que el 26,30% manifiesta que algunas veces. Según los resultados obtenidos se puede determinar que existen políticas en la empresa para un adecuado clima organizacional, pero no siempre se las practica.

Pregunta 4: Se siente motivado en su lugar de trabajo.

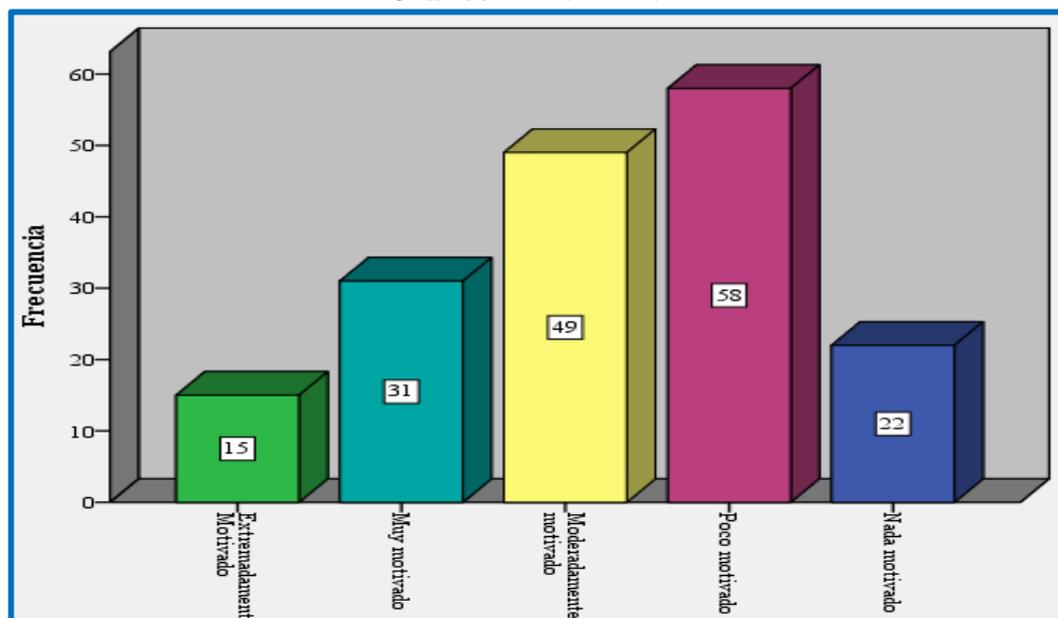
Tabla 7: Motivación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Extremadamente motivado	15	8,6%
	Muy motivado	31	17,7%
	Moderadamente motivado	49	28%
	Poco motivado	58	33,1%
	Nada motivado	22	12,6%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 5: Motivación.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El 33,1% de los trabajadores encuestados manifiestan que se sienten poco motivado en su lugar de trabajo, el 28% señalaron que se sienten moderadamente motivados y un 17,7% respondieron que se sienten muy motivados. De los resultados obtenidos se puede indicar que los trabajadores del hotel no se sienten m motivados en su lugar de trabajo.

Pregunta 5: Considera que el clima organizacional de la empresa es:

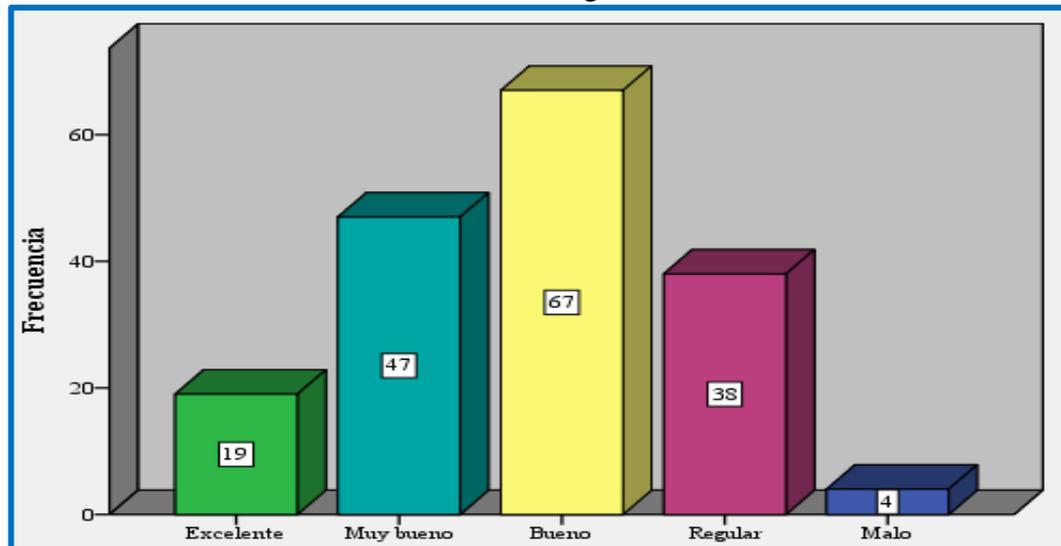
Tabla 8: Clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Excelente	19	10,9%
	Muy bueno	47	26,9%
	Bueno	67	38,3%
	Regular	38	21,7%
	Malo	4	2,3%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 6: Clima organizacional.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, respecto al clima organizacional, el 38,3% menciona que el ambiente laboral que se genera en la empresa es bueno, seguido el 26,9% señalaron que es muy bueno y el 21,70% indicaron que es regular. De los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el clima organizacional dentro de la empresa no es muy agradable, así lo consideran los empleados quienes califican el clima organizacional debe mejorar en el hotel.

Pregunta 6: Son llevadas a cabo las ideas que aportan ustedes para mejorar el trabajo?

Tabla 9: Ideas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	26	14.9%
	Frecuentemente	63	36.0%
	Ocasionalmente	54	30.9%
	Raramente	22	12.6%
	Nunca	10	5.7%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

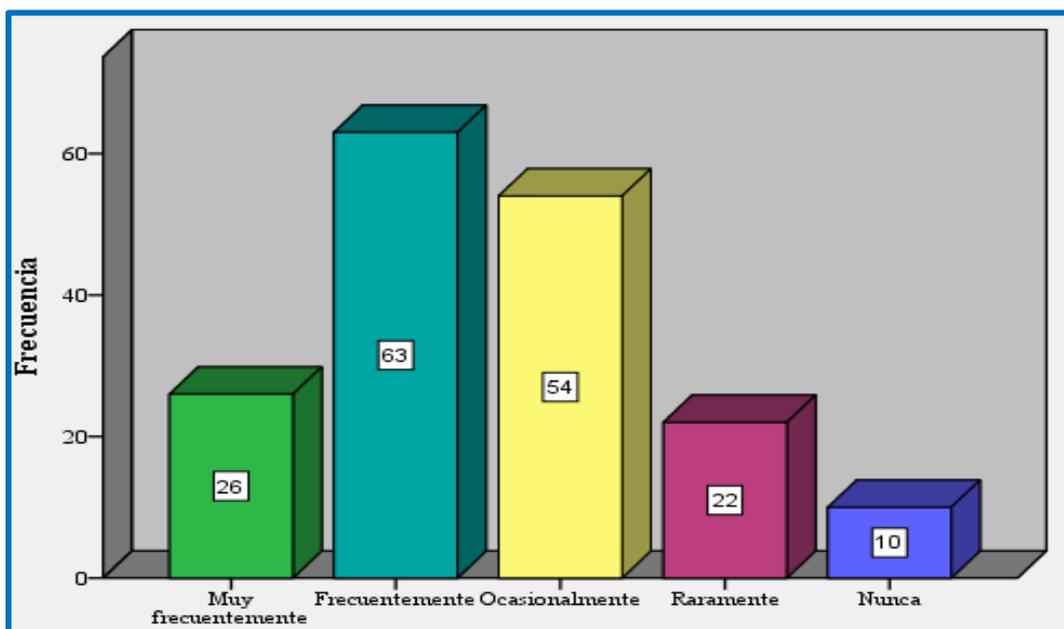


Gráfico 7: Ideas.

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

En lo que refiere a las ideas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, un 36% menciona que frecuentemente son llevados a cabo, mientras un 30.90% manifiesta que ocasionalmente y tan solo un 14,90% indicó que muy frecuentemente. Por tanto, se puede describir que pocas veces son tomadas en cuenta las ideas que aportan los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

Pregunta 7: Se siente valorado y respetado en su trabajo.

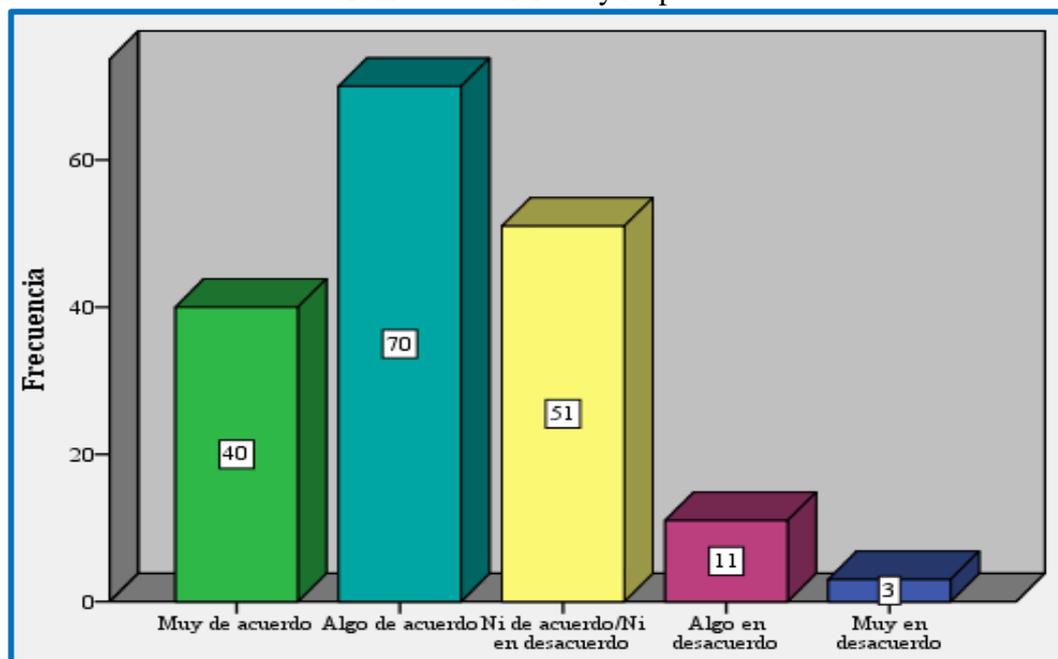
Tabla 10: Valorado y respetado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy de acuerdo	40	22,9%
	Algo de acuerdo	70	40%
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	51	29,1%
	Algo en desacuerdo	11	6,3%
	Muy en desacuerdo	3	1,7%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 8: Valorado y respetado.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El resultado de las encuestas aplicadas a los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela con referente si son valorados y respetados, el 40% manifiesta que esta algo de acuerdo, seguido de un 29,1% señala que ni de acuerdo/ni en desacuerdo y un 22,90% que indico que está muy de acuerdo. Estos resultados quieren decir que los trabajadores se sienten algo valorados y respetados en su trabajo.

Pregunta 8: Le da la empresa autonomía de hacer bien su trabajo sin estar presionando constantemente.

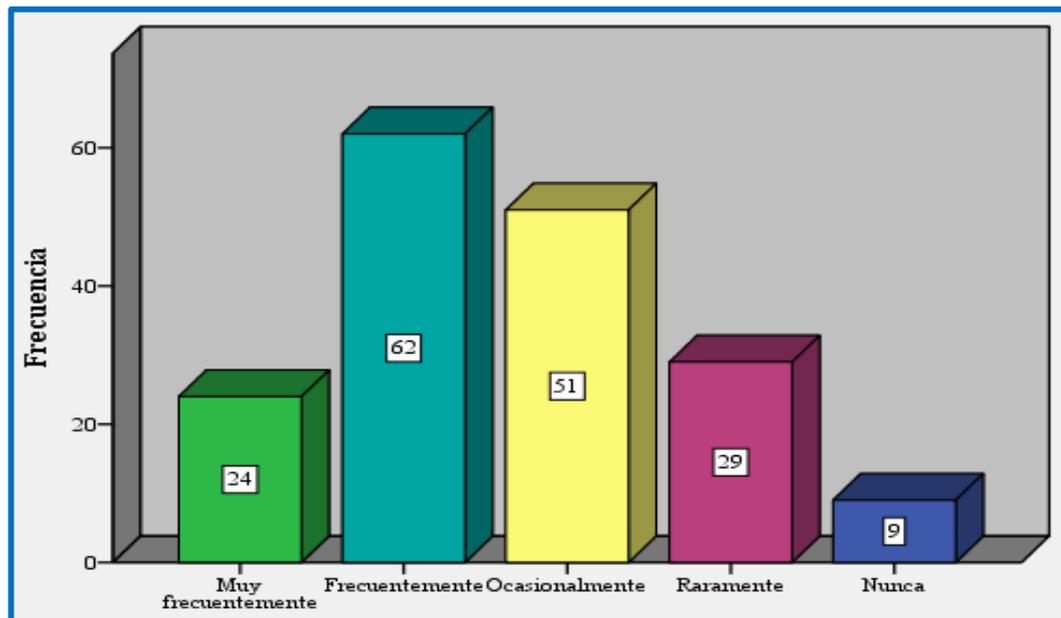
Tabla 11: Autonomía.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	24	13,7%
	Frecuentemente	62	35,4%
	Ocasionalmente	51	29,1%
	Raramente	29	16,6%
	Nunca	9	5,1%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 9: Autonomía.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El 35,4% de los encuestados menciona que la empresa frecuentemente le da autonomía al momento de realizar su trabajo sin estarlo presionando, seguido de un 29,1% señala que ocasionalmente y tan solo un 16,6% menciona que raramente. En base a estos resultados se pudo determinar que la empresa les da pocas veces autonomía a los trabajadores para realizar sus actividades laborales.

Pregunta 9: Supervisa cada trabajador por sí mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado.

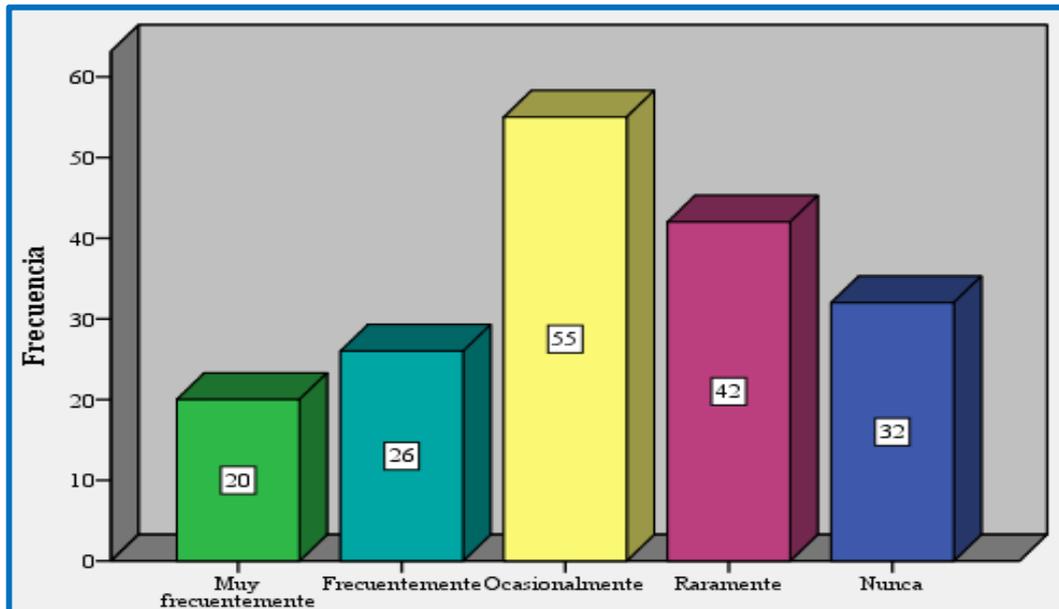
Tabla 12: Supervisa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	20	11.2%
	Frecuentemente	26	14.8%
	Ocasionalmente	55	31.3%
	Raramente	42	23.9%
	Nunca	32	18.8%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 10: Supervisa.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

De los resultados obtenidos en las encuestas planteadas a los colaboradores del hotel, el 31,3% manifestaron que ocasionalmente supervisa su trabajo y se responsabiliza de su trabajo, el 23,9% señala que raramente y tan solo un 18,80% indicó que nunca supervisan por sí mismo su trabajo. Se puede constatar que pocas veces los trabajadores supervisan y se hace responsables por sí mismo de sus labores diarios.

Pregunta 10: Se trabaja en la empresa bajo el cumplimiento de objetivos claros.

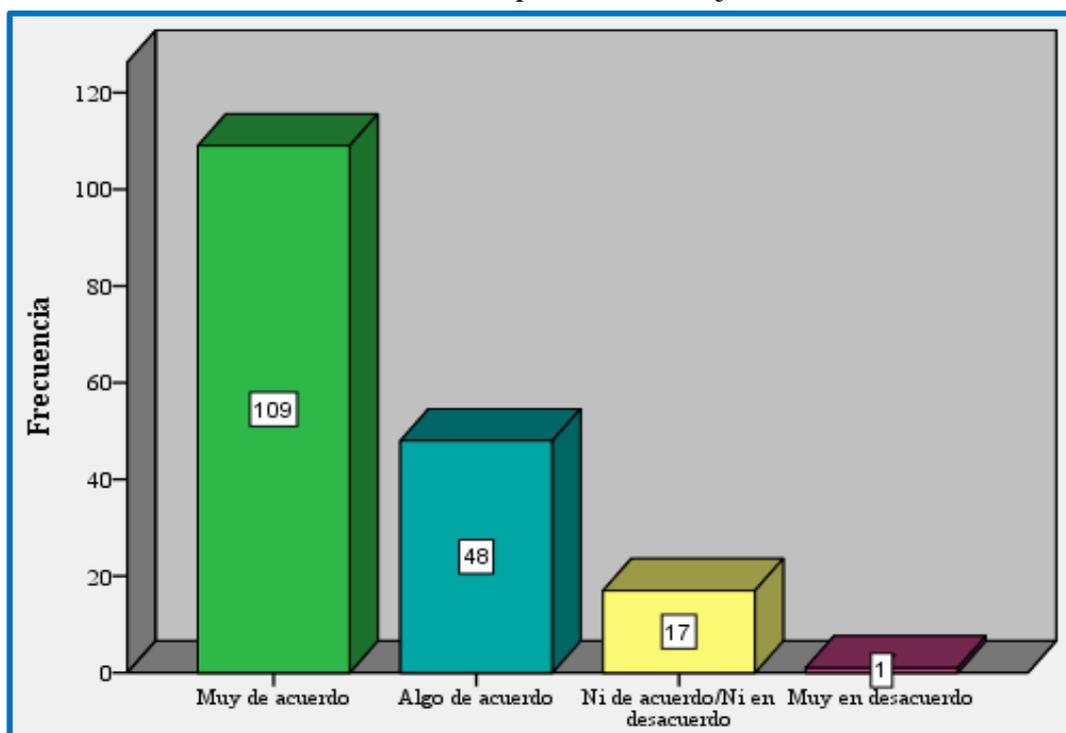
Tabla 13: Cumplimiento de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy de acuerdo	109	62.3%
	Algo de acuerdo	48	27.4%
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	17	9.7%
	Muy en desacuerdo	1	.6%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 11: Cumplimiento de objetivos.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Según los datos obtenidos de la encuesta el 62,30% de los trabajadores mencionan que en la empresa se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros, el 27,40% señala que esta algo de acuerdo y un 9.70% indica que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En conclusión, se puede manifestar que en el hotel Decameron Punta Centinela tienen bien definidos sus objetivos y metas a alcanzar.

Pregunta 11: Le presionan en la empresa para mejorar su rendimiento personal y grupal.

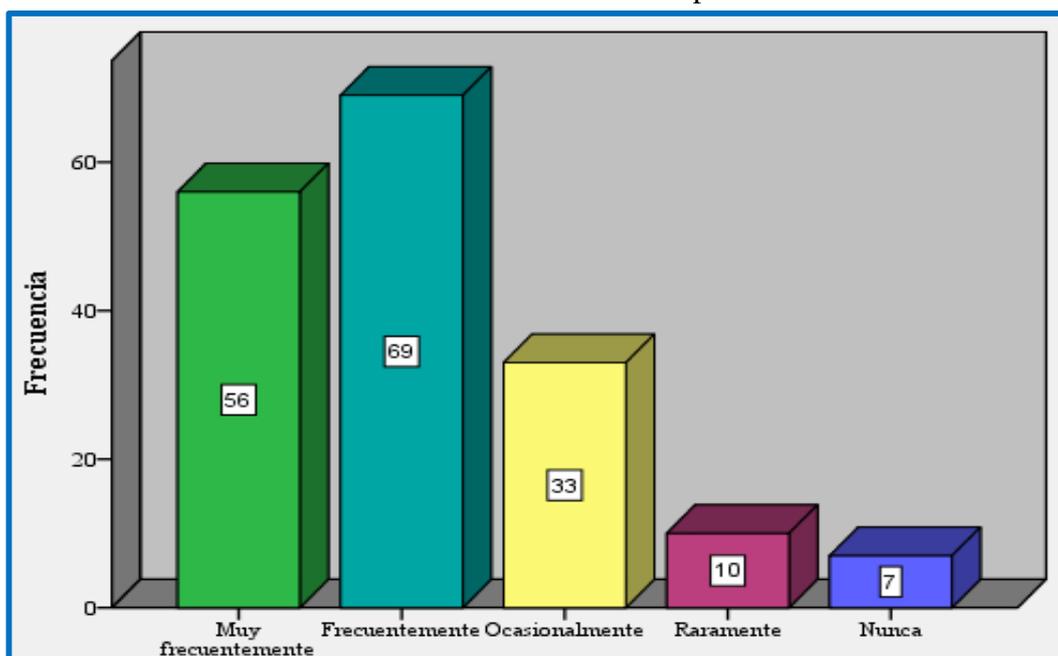
Tabla 14: Presión en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	56	32.0%
	Frecuentemente	69	39.4%
	Ocasionalmente	33	18.9%
	Raramente	10	5.7%
	Nunca	7	4.0%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 12: Presión en la empresa



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El 39,40% de los encuestados indicaron que frecuentemente le presionan en la empresa para mejorar su rendimiento, muy de cerca el 32% señalaron que muy frecuentemente y tal solo el 18,90% mencionó ocasionalmente. De acuerdo a estos resultados se puede concluir que los trabajadores del hotel se sienten presionados en mejorar su rendimiento personal y grupal.

Pregunta 12: Se adapta rápidamente a los cambios que existen en la empresa.

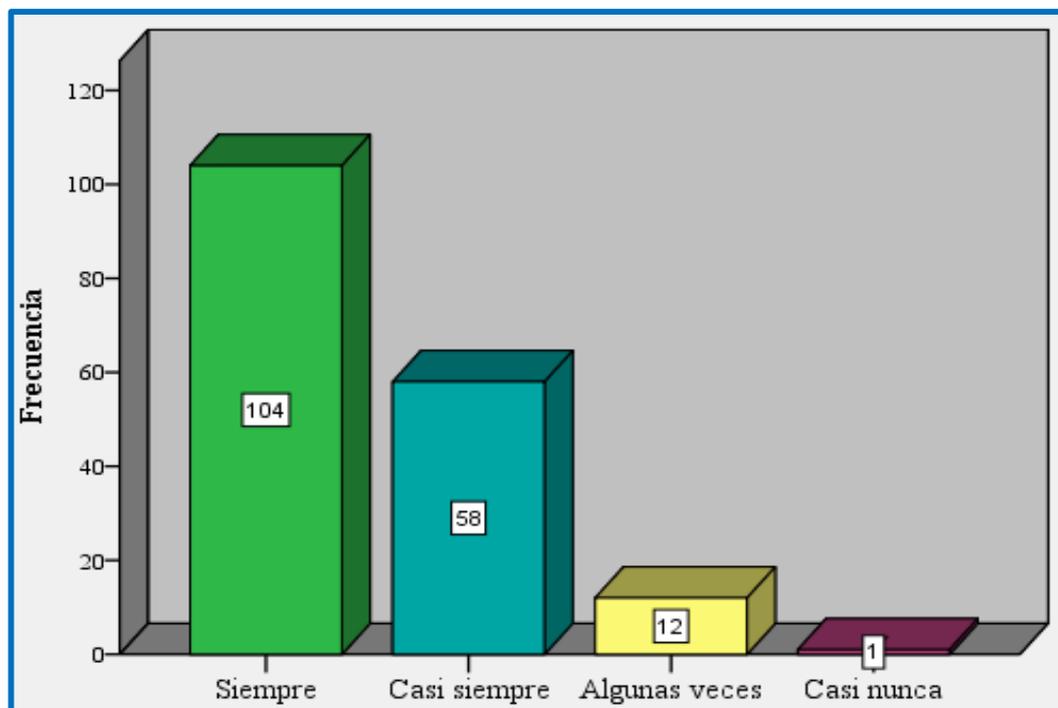
Tabla 15: Se adapta a cambios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	104	59.4%
	Casi siempre	58	33.1%
	Algunas veces	12	6.9%
	Casi nunca	1	.6%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 13: Se adapta a cambios.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

De las encuestas aplicadas, el 59,40% de los trabajadores indicaron que siempre se adaptan a los cambios que se realizan en la empresa, el 33,10% señaló que casi siempre, mientras que el 6,90% manifestó que algunas veces. Según el resultado que se refleja se puede decir que son muy pocos los empleados de la empresa a quienes se les dificulta adaptarse a los cambios que surgen.

Pregunta 13: Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa.

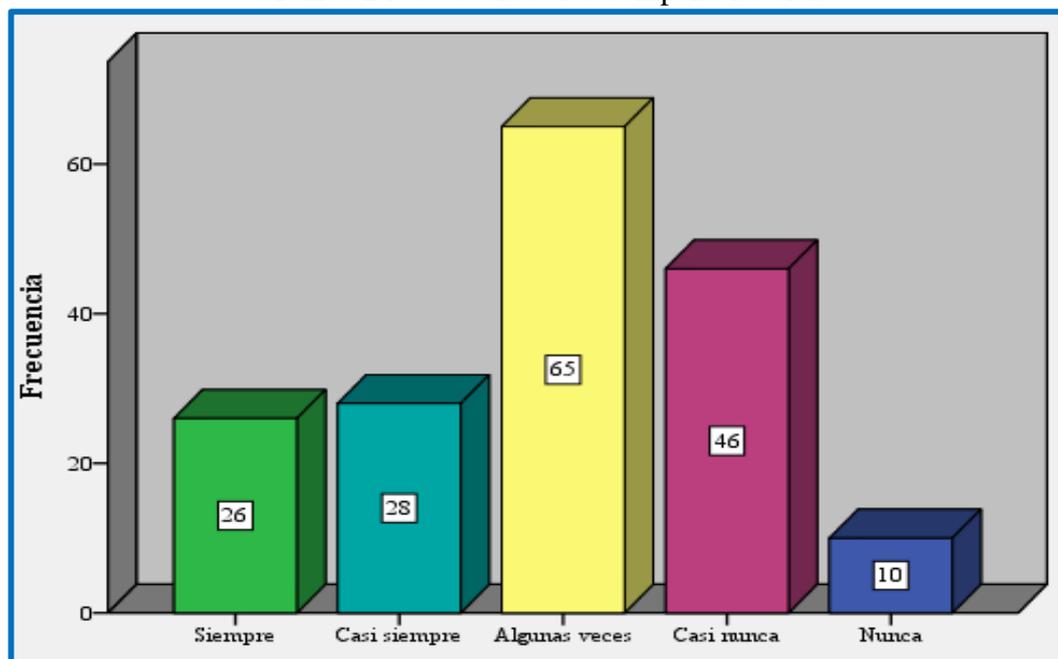
Tabla 16: Se evalúa el desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	26	14,8%
	Casi siempre	28	15,9%
	Algunas veces	65	36,9%
	Casi nunca	46	26,1%
	Nunca	10	6,3%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 14: Se evalúa el desempeño laboral.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 36,9% de las personas encuestadas considera que algunas veces se evalúa el desempeño laboral, 26,1% menciona que casi nunca y tan solo el 15,9% señala que casi siempre. En conclusión, de los resultados se puede comprobar que pocas veces se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela.

Pregunta 14: Posee dominio a la labor que realiza dentro de la empresa.

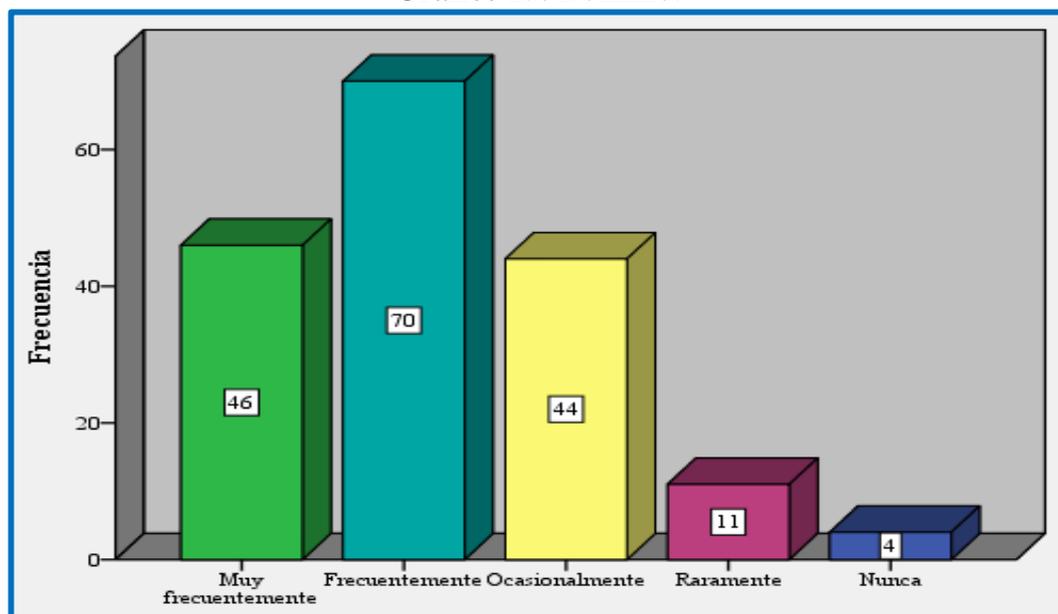
Tabla 17: Dominio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	46	26,3%
	Frecuentemente	70	40%
	Ocasionalmente	44	25,1%
	Raramente	11	6,3%
	Nunca	4	2,3%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 15: Dominio.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Según los datos obtenidos de las encuestas el 40% de los trabajadores señala que frecuentemente poseen dominio a la labor que realizan en la empresa, seguido del 26,3% manifiestan que muy frecuentemente, mientras que el 25,1% indicaron que ocasionalmente poseen dominio. Se puede describir que el talento humano que labora en el hotel posee dominio a la labor que realiza dentro de ella, demostrando eficiencia y eficacia en las tareas encomendadas.

Pregunta 15: Cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área de trabajo.

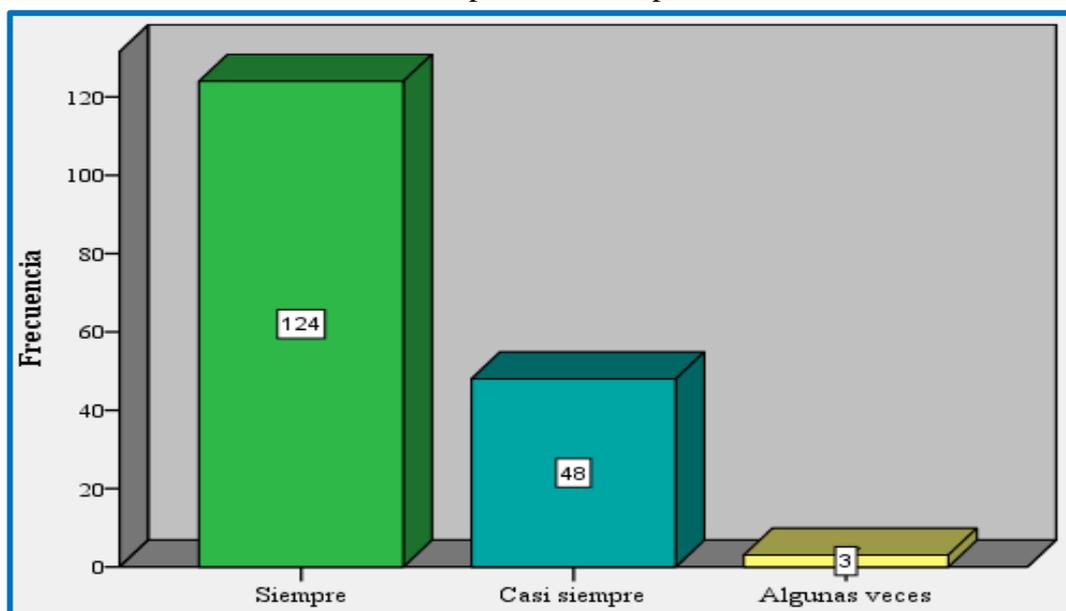
Tabla 18: Cumple con las responsabilidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	124	70.9%
	Casi siempre	48	27.4%
	Algunas veces	3	1.7%
	Total	175	100 %

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 16: Cumple con las responsabilidades.



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

El 70,90% de las personas encuestadas que laboran en el hotel Decameron Punta Centinela manifestaron que siempre cumple con las responsabilidades asignadas, el 27,40% mencionaron que casi siempre y un 1,70% señalo que algunas veces. Por el cual se puede indicar que los trabajadores del hotel siempre cumplen con sus responsabilidades asignadas en su lugar de trabajo, sin embargo, en algunas ocasiones se presentan imprevistos que dificulten el cumplimiento total de su responsabilidad.

Pregunta 16: Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es:

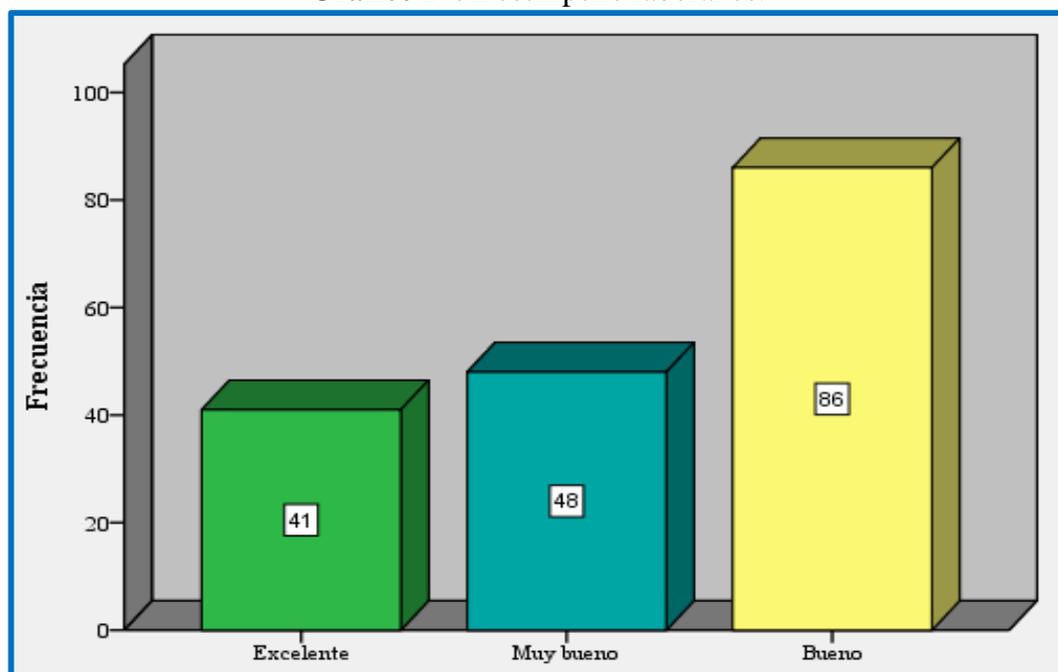
Tabla 19: Desempeño laboral es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Excelente	41	23,4%
	Muy bueno	48	27,4%
	Bueno	86	49,1%
	Total	175	100%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Gráfico 17: Desempeño laboral es:



Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

De los resultados obtenidos de las encuestas el 47,40% de los trabajadores señalaron que su desempeño laboral es muy bueno, seguido de un 38,30% indicaron que su desempeño es excelente y un 14,30% consideran que es bueno. Se puede deducir que los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela tiene un buen desempeño laboral en su área donde realizan sus actividades laborales, lo que les permite adquirir mayor experiencia en las áreas en las cuales ejercen sus funciones.

3.4 Limitaciones.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se presentaron diversas dificultades al que el hotel Decameron Punta Centinela, nunca antes se había realizado un estudio dentro de ella y para el permiso respectivo, el tema planteado pasó por un proceso de aprobación el cual fue analizado por alta gerencia de la empresa y posteriormente a eso se procedió al respectivo permiso dando paso al desarrollo de la investigación propuesta.

Dentro del proceso de aplicación de los instrumentos de recolección de información, también se vio afectado debido a que se necesitó una previa autorización por parte de la empresa, donde el permiso respectivo para aplicar las entrevistas y encuestas a jefes departamentales, trabajadores y clientes del hotel no se dió de manera inmediata, por esa razón no se las pudo ejecutar en el tiempo previsto.

Luego que fueron aprobado los instrumentos de recolección de información, dieron paso a que se realice las entrevistas a jefes departamentales y encuestas a trabajadores, no permitiendo aplicar las encuestas a los clientes del hotel, para la realización de un estudio más profundo, considerando que los clientes de la empresa era un punto clave de información relevante en la investigación.

En el proceso de ejecución de las entrevistas como de las encuestas se presentaron situaciones que no se podía interrumpir las actividades laborales, de tal forma que se las aplicaría al trabajador en su tiempo libre, sean éstas en horas de almuerzo, entrada o salida del trabajo.

3.5. Resultados.

En cuanto a los resultados de esta investigación se pudo observar que en el hotel Decameron Punta Centinela en algunas áreas de trabajo están reducidas, afectando el desarrollo de las actividades laborales por falta de comodidad a los colaboradores de la empresa.

Por otra parte, las instalaciones de la empresa tienen identificado sus áreas de trabajo y las mantienen siempre limpias, debido que el hotel maneja un reglamento interno de higiene y seguridad. Los trabajadores se preocupan por ofrecer un excelente trato con los clientes y huéspedes de la empresa. También manejan un sistema de recompensas e incentivos que se la aplica cada mes con el fin de motivarlos en cuanto a los logros que estos tengan en sus funciones laborales.

Con referente al comportamiento laboral que cada líder se relaciona de diferentes formas con sus colaboradores, además el desempeño laboral es considerado por parte de la empresa para ser reconocidos y tengan la oportunidad de ascender a un nuevo cargo.

Dentro de los factores que contribuirían a mejorar el desempeño laboral, las capacitaciones es un punto clave para desempeñar mejor su trabajo y brindar un buen servicio a los clientes; la comunicación entre jefe y trabajadores otro factor importante que debe existir dentro de ella. También que la empresa brindé facilidades a sus colaboradores de seguir creciendo profesionalmente, además que se evalué el desempeño del talento humano de la empresa.

Dentro del clima organizacional que se genera en las distintas áreas de la empresa no es muy bueno, tomando en cuenta que es el principal medio para el desarrollo del talento humano, además que el nivel de motivación por parte de ellos es bajo y que se necesita trabajar en aquello para mejorarlo y puedan tener un excelente desempeño.

3.5.1. Comprobación de hipótesis.

Para la comprobación de la hipótesis del presente estudio, mediante la prueba Estadística Chi Cuadrado, se consideró las siguientes:

Hipótesis Alternativa H1: El clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Hipótesis Nula H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Además, se consideró un nivel de significancia del 5%, esta prueba se aplicó utilizando el programa estadístico SPSS y se realizó un cruce de datos tomando las siguientes interrogantes que involucran las variables de investigación:

- Considera que el clima organizacional de la empresa es: Excelente, muy bueno, bueno, regular, malo; y,
- Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

Después de la aplicación de la prueba estadística se obtuvieron los siguientes resultados, que se detallan en las siguientes tablas:

Tabla 20. Resumen del procesamiento de los casos.

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Considera que el clima organizacional de la empresa es: * Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es:	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Tabla 21: Tabla de contingencia.

Tabla de contingencia. Considera que el clima organizacional de la empresa es: * Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es:					
Recuento					
		Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es:			Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	
Considera que el clima organizacional de la empresa es:	Excelente	12	2	5	19
	Muy Bueno	10	12	25	47
	Bueno	13	15	39	67
	Regular	6	18	14	38
	Malo	0	1	3	4
Total		41	48	86	175

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,425 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	21,083	8	,001
Asociación lineal por lineal	9,499	1	,029
N de casos válidos	175		
a. 4 casillas (26,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,94.			

Fuente: Hotel Decameron Punta Centinela.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

De los resultados obtenidos a través de la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se puede evidenciar que la significancia es de 0.000, valor inferior a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, puesto que existe evidencia estadística significativa de que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, con 8 grados de libertad (gl) y un valor de 28,425; considerando un nivel de confiabilidad del 95%.

3.6. Propuesta.

3.6.1. Nombre de la propuesta.

➤ Diseñar estrategias motivacionales como elemento fundamental del clima organizacional que mejore el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

3.6.2 Objetivo.

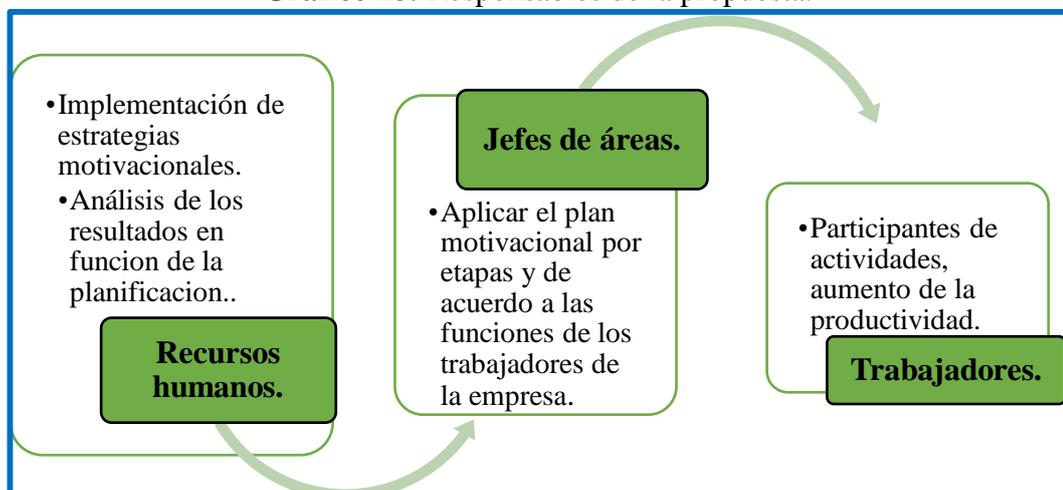
➤ Proveer de herramientas motivacionales como parte del clima organizacional que incremente el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

3.6.3. Alcance.

➤ Dirigido al talento humano que labora en distintas áreas del hotel.

3.6.4. Responsables.

Gráfico 18: Responsables de la propuesta.



Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

3.6.5. Estructura de la propuesta.

Estrategias para mejorar el clima organizacional a los directivos en la búsqueda de la satisfacción de alguna de las múltiples necesidades que todo sujeto o empleado tiene. Descubierta la necesidad imperante de cada individuo, el jefe responsable adoptará alguna medida encaminada a satisfacer directamente ese tipo de demanda. Las necesidades que tiene una persona cambian a lo largo del tiempo y de la situación en la que se encuentra en cada uno de los momentos.

Gráfico 19: Estrategias motivacionales.



Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

3.6.5.1. Identificación de las necesidades.

Los directivos y jefes departamentales identifican las necesidades que se les presentan a los trabajadores en el transcurso de la realización de sus actividades laborales dando premisa a conocer su requerimiento.

3.6.5.2. Aplicación de estrategias.

La aplicación de estrategias permite a los jefes de cada departamento aumentar la eficiencia y eficacia de sus colaboradores a su cargo con el fin de lograr una alta productividad y satisfacción laboral. De manera eficiente y eficaz.

3.6.5.3. Evaluación de los resultados.

Los resultados permiten obtener información y analizar si se están cumpliendo con lo propuesto para el logro de los objetivos dentro de la empresa de acuerdo a la actividad laboral que se realiza. La evaluación permite identificar la calidad de trabajo, cooperación y si existe una alta productividad laboral.

3.6.5.4. Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Es una consecuencia lógica de los resultados de sus estudios: enriquecer una actividad significa configurar más ambiciosamente el trabajo de modo que le resulte posible, a la persona que lo realiza, satisfacer motivos de más alto valor, como los de crecimiento, responsabilidad y éxito. Este enriquecimiento significa la adición de tareas más ambiciosas; en cambio, ampliar un trabajo significa añadir tareas del mismo tipo de dificultad.

Tabla N. 23 Identificación de Necesidades.

NECESIDADES.	FACTOR DE INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL.
Suprimir algunos controles manteniendo las responsabilidades del trabajo.	Responsabilidad y rendimiento personal.
Aumentar la responsabilidad el trabajador respecto a su trabajo.	Responsabilidad y reconocimiento.
Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma.	Responsabilidad, rendimiento y reconocimiento.
Conceder mayor autoridad y mayor libertad.	Responsabilidad, rendimiento y reconocimiento.
Informar al trabajador sobre los informes mensuales.	Reconocimiento del grupo de trabajo
Reparto de tareas nuevas y más difíciles.	Aprendizaje y crecimiento.
Reparto de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente.	Responsabilidad, crecimiento, rendimiento y éxito.

Elaborado por: Lisette Adriana Palma Gonzabay.

3.6.5.5. Estrategias motivacionales.

- Establecer sistemas de motivación que permita mejorar tanto los procesos como las relaciones interpersonales aprovechando los recursos existentes.
- Modernizar y actualizar la estructura organizativa que permita la participación activa de todas las personas en la toma de decisiones.
- Promover una cultura de auto evaluación de compromiso con la excelencia y la responsabilidad social de todos.
- Valorar las capacidades grupales colectivas a través de la participación activa.
- Realizar cursos y talleres de actualización y capacitación gerencial, lo cual hará ver más clara la importancia y responsabilidad que involucra el desempeño como voceros que marca la pauta a seguir por su equipo de trabajo.

Conclusiones.

- Se determinó que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del talento humano del hotel Decameron Punta Centinela, si bien las variables tienen relación, se pudo corroborar que existen ciertos criterios a mejorar dentro de la empresa.
- Tanto el ambiente de trabajo, la motivación, el comportamiento y la competencia laboral se identificaron como los principales elementos que afectan el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores.
- Entre los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores está la comunicación como medio principal para las relaciones laborales, también la capacitación aporta a mejorar sus actividades y la evaluación que les permite detectar falencias en el desarrollo de sus funciones.
- La evaluación de los procedimientos que se dan de las áreas de trabajo permite conocer los indicadores que afectan el clima organizacional y de esa forma el desempeño laboral a fin de que sea excelente en el desarrollo de sus actividades laborales.
- En base a los resultados se propone diseñar estrategias motivacionales como elemento principal para mejorar el desempeño laboral del talento humano, mediante herramientas del clima organizacional de manera que ayude al correcto ejercicio de los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Recomendaciones.

- Al demostrar que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Decameron Punta Centinela, se recomienda que en la empresa se tomen acciones correctivas que ayuden a mejorarlo. Por ende, es trascendental dar a conocer de manera que los trabajadores manifiesten soluciones que beneficien tanto al personal, como a la empresa.
- Es importante identificar los elementos que afectan a las organizaciones, puesto que este es el recurso más importante para poder lograr los objetivos organizacionales, por tanto, es imprescindible mantener a un talento humano motivado con un buen ambiente laboral, de tal manera que exista el buen desempeño de las acciones encomendadas.
- Es recomendable que la empresa aplique distintos planes de motivación donde permita a los trabajadores sentirse reconocidos e importantes dentro de ella, de esa manera aumentar su rendimiento tanto personal como laboral.
- Es sustancial que el hotel Decameron Punta Centinela, evalúe los procedimientos que se dan en las distintas de trabajo para se genere un adecuado clima organizacional, donde exista una buena relación con todos sus colaboradores.
- En base a la importancia que tiene el desempeño laboral, en función al talento humano, la implementación de estrategias motivacionales a los trabajadores, permite alcanzar una correcta valoración dentro de la empresa y obtener resultados favorables en cuanto a su productividad laboral.

Bibliografía.

Carmen, D. S. (2015). El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de ambato. Ambato, Ecuador.

Castillo, J. (2012). Administración de personal (Tres ed.). Ecoe Ediciones.

Chiang, M., Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail. Sistema de información científica Redalyc, 19(2), 3-17.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (Octava ed.). México.

Conde, J., & Lafora, M. (2014). La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel primaria del distrito de Lurín. Perú.

Constituyente, A. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Cuesta, A. (Septiembre de 2011). Metodología de gestión por competencia asumiendo la norma cubana sobre la gestión de capital humano. Revista Brasileira de Gestao de Negócios, 13(40), 5-13.

Cuesta, A. (Mayo de 2012). Evaluando desempeños: alineamiento estratégico y productividad. Revista Fórum Emñpresarial, 17(1), 4-30.

- Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Reino Unido: Edinburgh business School.
- De la Cruz Ortiz Edwin, H. R. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna mas. Huancavelica.
- Fernández, F. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. (E. T. Formación, Ed.) Editorial Tutor Formación.
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (18 de Septiembre de 2015). El clima organizacional dentro de una empresa. CE Contribuciones a la Economía, 03-10. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Flores, R. (2014). Administración de recursos humanos. Editorial Digital UNID.
- Hernández, J. O. (2014). Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones. Grupo Editorial Patria.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (10 de Junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. Scielo Cuba, 13(3), 2-3. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002
- Iglesias, A., & Torres, J. (24 de Mayo de 2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34(1), 4-12. Obtenido de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>

Kerly, R. A. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de cajamarca. Cajamarca, Perú.

Ley de Turismo. (2002).

Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (Octubre de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administracion de empresas. Revista científica dominio de las ciencias, 2(4), 5-13.

Montaño, A. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. IC Editorial.

Nacional, C. (s.f.). Ley Orgánica de Defensa del consumidor. Ecuador: Ley No. 2000-21.

Newstrom, J. w. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (Decimo tercera ed.). México.

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamento y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. (Ediciones de la OMS ed.).

Pedraza, E., Amaya, G., & Mayrene, C. (Septiembre de 2010). Desempeño laboral y estabailidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del zulia. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 16(3), 2-13.

Penal, C. O. (2005). Código de trabajo. Ecuador.

- Pérez, R., Del toro, C., Bajuelo, A., & Pérez, T. (Diciembre de 2015). La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones. *Correo científico Médico de Holguín*, 19(4), 8-11.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ramírez, A., & Domínguez, L. (Enero-junio de 2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*(109), 3-11.
- Salas, R., & Díaz, L. (Marzo de 2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el sistema nacional de salud en cuba. *Educación médica superior*, 28(1), 6-15.
- Salas, R., Hernández, L., & Pérez, G. (26 de Abril de 2012). Las competencias y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*(4), 7-14.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (Octubre de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo* , 20(4), 3-9.
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 25(2), 8-14.

- Segredo, A. (Junio de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 1-9.
- Segredo, A., García, A., López, P., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 6-15.
- Torres José, J. O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo* (Ediciones de la U ed.). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- UGT. (2011). Factores Psicosociales. Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 4-25.
- Urbina, O. (2010). Metodología para la evaluación de las competencias laborales en salud. *Revista cubana de salud pública*, 2(1), 3-18.
- Vargas, J. (1 de Octubre de 2012). Implicaciones de la teoría motivacional de la autodeterminación en el ámbito laboral . *Nova Scientia*, 5(9), 10-22.
- Willman, S., & Velazco, M. (Marzo de 2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI. *Science Direct*, 27(118), 8-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n118/v27n118a04.pdf>

ANEXOS

Tabla 23: Matriz de consistencia.

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, 2017.</p>	<p>¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, año 2017?</p>	<p>General: Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, 2017.</p> <p>Específicos: Identificar los elementos del clima organizacional que afectan el desempeño laboral del talento humano en el Hotel Decameron Punta Centinela.</p> <p>Valorar los factores que afectan el desempeño laboral en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia Santa Elena.</p> <p>Evaluar los procedimientos de las áreas de trabajo en base al clima organizacional en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.</p> <p>Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.</p>	<p>El clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional.</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral.</p>	<p>Ambiente físico. Recompensas e incentivos.</p> <p>Actitud laboral. Evaluación de competencias. Evaluación de desempeño.</p>

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Matriz de operacionalización.

Tabla 24: Variable independiente – Clima organizacional.

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
El clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.	Clima organizacional.	El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.	Ambiente de trabajo. Motivación laboral.	Ambiente físico. Recompensas e incentivos.	El espacio físico donde se labora es el adecuado. ¿Cuáles son las principales estrategias que ustedes aplican para mantener un buen clima organizacional en las distintas áreas del hotel? Tiene la empresa bien definida sus áreas de trabajo y tiene organizada las tareas que hay que cumplir. La distribución de los puestos de trabajo favorece en el desarrollo de tareas. ¿Cuenta la empresa con un sistema de recompensas e incentivos para mantener motivados a los empleados? Existen en la empresa políticas para un adecuado ambiente de trabajo.	Ficha de observación Entrevista a jefes departamentales. Encuestas a trabajadores. Ficha de observación. Entrevista a jefes departamentales. Encuestas a trabajadores.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Matriz de operacionalización.

Tabla 25: Variable dependiente – Desempeño laboral.

Hipótesis	Variabl e	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
El clima organizacion al no influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.	Desempeño laboral.	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.	Comportamiento organizacional. Competencia laboral. Desempeño individual.	Actitud laboral. Evaluación de competencias. Evaluación de desempeño.	Servicio al cliente: La atención a los clientes. ¿Qué piensa de la competencia laboral en los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la empresa? Se siente valorado y respetado en su trabajo. Colaboración con los trabajadores: Ayuda a los compañeros de trabajo. ¿Se considera el desempeño de los trabajadores para los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos? Le da la empresa autonomía de realizar su trabajo sin estar presionando constantemente. ¿Cuáles considera usted que serían los principales factores que contribuirían a mejorar el desempeño laboral?	Ficha de observación Entrevista a jefes departamentales. Encuesta a trabajadores. Ficha de observación. Entrevista a jefes departamentales. Encuesta a trabajadores. Entrevista a jefes departamentales.

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Anexo 1: Modelo de ficha de observación.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES
Nombre de la institución: Actividad que se dedica: Tema de investigación: Fecha:

Clima Organizacional			
Elementos examinados	Cumple	Parcialmente	No cumple
Ambiente laboral: El espacio físico donde se labora es el adecuado.			
Ubicación: La distribución de los puestos de trabajo favorece en el desarrollo de tareas.			
Limpieza: El lugar de trabajo está limpio y existe orden en las diferentes áreas de la institución.			
Desempeño Laboral			
	Excelente	Bueno	Regular
Servicio al cliente: Atención a los clientes.			
Colaboración con los trabajadores: Ayuda a los compañeros de trabajo.			
Competencia laboral: Posee dominio a las actividades que realiza.			
Comportamiento de los empleados: El trato que existe a través del respeto y amabilidad a los clientes.			

Anexo 2: Modelo de entrevista.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENTREVISTA**

Objetivo: Evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano que labora en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña:

1. ¿Cuáles son las principales estrategias que ustedes aplican para mantener un buen clima organizacional en las distintas áreas del hotel?

.....
.....

2. ¿Cuenta la empresa con un sistema de recompensas e incentivos para mantener motivados a los empleados?

.....
.....

3. ¿Cómo considera usted, el comportamiento laboral de los trabajadores a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma organización?

.....
.....

4.¿Qué piensa de la competencia laboral en los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

.....
.....
.....
.....

5.¿Se considera el desempeño de los trabajadores para los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos?

.....
.....
.....
.....

6.¿Cuáles considera usted que serían los principales factores que contribuirían a mejorar el desempeño laboral de las empresas?

.....
.....
.....
.....

7.¿Se aplica en el hotel algunos de los factores antes mencionados?

.....
.....
.....
.....

Se agradece su colaboración...

Anexo 3: Modelo de encuesta a trabajadores.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENCUESTA A TRABAJADORES

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene como finalidad evaluar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena.

Datos Demográficos

Género: F () M ()

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X la respuesta de su preferencia. La encuesta es confidencial y anónima, por lo cual agradezco que responda de forma sincera.

Pregunta N* 1.

Cómo es su lugar de trabajo en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza, temperatura, ergonomía:

- Muy cómoda
- Cómoda
- Soportable
- Incomoda
- Muy incomoda

Pregunta N* 2

Tiene la empresa bien definida sus áreas de trabajo y las tareas que hay que cumplir.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Pregunta N* 3.

Existen en la empresa políticas para un adecuado ambiente de trabajo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Pregunta N*4

Se siente motivado en su lugar de trabajo.

- Extremadamente motivado
- Muy motivado
- Moderadamente motivado
- Poco motivado
- No motivado

Pregunta N*5

Considera que el clima organizacional de la empresa es:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Pregunta N*6

Son llevadas a cabo las ideas que aportan ustedes para mejorar el trabajo.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Pregunta N*7

Se siente valorado y respetado en su trabajo.

- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Pregunta N*8

Le da la empresa autonomía de hacer su trabajo sin estar presionando constantemente.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Pregunta N*9

Supervisa cada trabajador por sí mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Pregunta N*10

Se trabaja en la empresa bajo el cumplimiento de objetivos claros.

- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Pregunta N*11

Le presionan en la empresa para mejorar su rendimiento personal y grupal.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Pregunta N*12

Se adapta rápidamente a los cambios que existen en la empresa.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

Pregunta N*13

Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

Pregunta N*14

Posee dominio a la labor que realiza dentro de la empresa.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Pregunta N*15

Cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área de trabajo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

Pregunta N* 16

Considera que su desempeño laboral en el área que se desenvuelve es:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Gracias por su colaboración

FOTOS.

Gráfico 20:Entrevista a jefes departamentales.

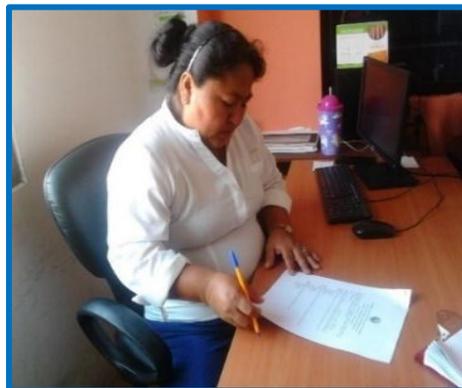
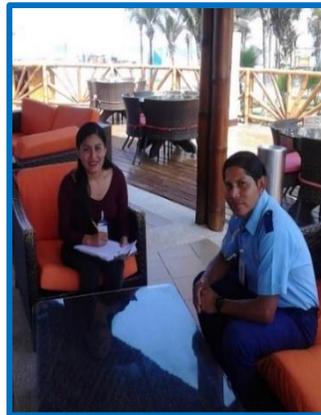
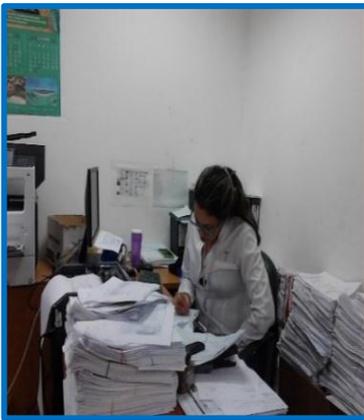


Gráfico 21: Encuestas aplicadas a trabajadores.



Anexo 4: Validación de Ficha de observación.

Anexo N° 5: VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N°: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Pico Gutiérrez Eduardo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Ficha de observación, Encuesta y Cuestionario de preguntas
- 1.5. **Autor del instrumento:** Palma Gonzabay Lissette Adriana
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y fecha: La Libertad, 07 de Noviembre del 2018

Firma del Experto Informante

C.I. 1802298669. Teléfono N° 0999619094.

Anexo 5: Validación de la entrevista.

Anexo N° 6...: VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N°: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Pico Gutiérrez Eduardo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Ficha de observación, Encuesta y **Cuestionario de preguntas**
- 1.5. **Autor del instrumento:** Palma Gonzabay Lissette Adriana
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

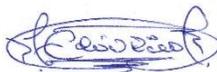
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98 %

Lugar y fecha: La Libertad, 05 de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante

C.I. 1802248669 . Teléfono N° 099614094

Anexo 6: Validación de la encuesta.

Anexo N° 7: VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N°: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Pico Gutiérrez Eduardo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Ficha de observación, Encuesta y Cuestionario de preguntas
- 1.5. **Autor del instrumento:** Palma Gonzabay Lissette Adriana
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lugar y fecha: La Libertad, 07 de Noviembre del 2018

Firma del Experto Informante

C.I. 1802298669. Teléfono N° 0999619094.

PRESUPUESTO.

Tabla 26: Presupuesto del Trabajo.

Materiales			
N*	Descripción	Costo unitario	Total
1500	Impresiones	0,10	150,00
4	Anillado	2,00	8,00
3	Resma de hojas A4	4,00	12,00
4	Carpetas Manila	0,25	1,00
300	Copias	0,05	15,00
3	Esferográficos	0,40	1,20
5	CD	1,00	5,00
2	Borrador	0,25	0,50
4	Lápices	0,50	2,00
3	Carpetas plásticas	1,00	3,00
Total			\$197,70
Financieros			
N*	Descripción	Costo unitario	Total
300	Viáticos	5,00	1500,00
Total			\$1500,00
Tecnológicos			
N*	Descripción	Costo unitario	Total
1	Laptop	1.400,00	1.400,00
6	Internet	30,00	180,00
1	Impresora	300,00	300,00
1	Pendrivel	8,00	8,00
Total			\$1.888,00
Total Presupuesto General			\$3.585,70

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Tabla 27: Cronograma de trabajo de titulación.

MESES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
PROBLEMA	■	■	■	■																		
MARCO TEORICO.					■	■	■	■														
MATERIALES Y MÉTODOS.									■	■	■											
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.												■	■	■								
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.															■	■						
REVISIÓN FINAL.																	■	■				
REVISIÓN ESPECIALISTA.																			■	■		
REVISIÓN DIRECCIÓN																						■
REVISION DE DECANO.																						■
ENTREGA DEL TRABAJO FINAL.																						■

Elaborado por: Lissette Adriana Palma Gonzabay.

Anexo 7: Carta aval.

Santa Elena, 13 de Julio del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio de la Srta. **LISSETTE ADRIANA PALMA GONZABAY**, con C.I 2400129421, estudiante del noveno semestre de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema “**ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL DECAMERON PUNTA CENTINELA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,



Ing. Patricio Sosa Proaño

JEFE REGIONAL DE TALENTO HUMANO

HOTELES DECAMERON ECUADOR.

