

Universidad Católica Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CASA ANDINA
STANDARD AREQUIPA – 2018**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Rodríguez Espinoza, Jennifer

Loayza Vera, Susan Alejandra

Para optar el Título profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Asesor: Dr. Vera Ballón, Ernesto

Arequipa – Perú

2019



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado:1350

AREQUIPA - PERÚ

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Referencia: Decreto N° 001-EPAE-2019

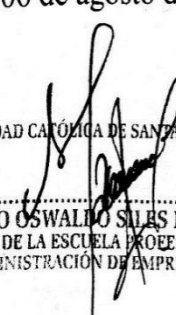
Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Dr. Ernesto Vera Ballon y Mgter. Patricio Lewis Zuñiga, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“ANALISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CASA ANDINA STANDARD AREQUIPA- 2018”** Presentado por las señoritas bachilleres: LOAYZA VERA SUSAN ALEJANDRA y RODRIGUEZ ESPINOZA JENNIFER.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por las señoritas bachilleres: LOAYZA VERA SUSAN ALEJANDRA y RODRIGUEZ ESPINOZA JENNIFER; de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 06 de agosto de 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


.....
Dr. MARIO OSWALDO SALAS NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DEDICATORIA

Principalmente a **Dios** quien ha sido mi guía durante estos años de desarrollo en mi carrera.

A mi **madre** por ser parte importante en mi formación profesional, así como también un pilar muy grande durante todo este tiempo.

A mi **padre** por ayudarme a continuar y confiar en mí hasta el último momento demostrándome que las cosas se logran con esfuerzo y dedicación.

A **mis hermanos**, que me han ayudado en toda esta etapa y han compartido momentos muy importantes de mi vida y por estar ahí para escucharme y ayudarme en cualquier situación.

Susan Alejandra Loayza Vera

A Dios, por ser mi guía e iluminar y fortalecer mi camino.

A mis padres, por formarme como soy, dándome toda su sabiduría y valores que me permiten ser quien soy; y sobre todo por confiar en mí.

A mi hermano, por estar presente en cada paso que doy y brindarme sus consejos para alcanzar mis metas propuestas.

Jennifer Rodríguez Espinoza

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser la luz en mi camino y darme fuerzas para superar cualquier bache a lo largo de toda mi experiencia.

A mis padres, por demostrarme que puedo ser una persona capaz de todo gracias a sus buenas enseñanzas y valores.

A mis hermanos, por acompañarme y demostrarme que puedo lograr mis objetivos siendo perseverante.

A mis amigos, en especial a Jennifer que sin ella esta tesis no existiría y como equipo hemos logrado culminar este proyecto con nuestras mejores ganas y esfuerzo.

Y a la Universidad Católica de Santa María y todas aquellas personas que me ayudaron a realizar este proyecto.

Susan Alejandra Loayza Vera

A mis padres y hermano por ser mi inspiración y mi apoyo incondicional, gracias por su paciencia y amor y buenas enseñanzas.

A Gustavo y Susan por sus ánimos y apoyo en cada etapa de este proyecto, y a mis amigos que me ayudaron a que sea posible culminar una etapa más.

Y a mi alma máter Universidad Católica de Santa María por ayudar en mi desarrollo profesional.

Jennifer Rodríguez Espinoza

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar recomendaciones para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del hotel Casa Andina Standard Arequipa, desarrollando una investigación de campo, experimental transversal y relacional no experimental.

Las herramientas e instrumentos utilizados nos han permitido establecer relación ambas variables y con la información obtenida poder brindar recomendaciones para mejora para las jefaturas de la empresa.

En el capítulo I podemos observar toda la información referente a la descripción y planteamiento del problema, junto con los objetivos a alcanzar; así como también el marco teórico y antecedentes relacionados con el tema de estudio.

En el capítulo II refiere al planteamiento operacional, detallando las técnicas e instrumentos utilizados, como fue el cuestionario realizado a todos los colaboradores del hotel Casa Andina Standard Arequipa con una muestra de 61 personas.

En el capítulo II se analizarán los resultados obtenidos de toda la información recolectada de las herramientas utilizadas, otorgándonos la relación que existe entre las variables mencionadas luego de agrupar en 4 dimensiones las preguntas realizadas en el cuestionario.

Palabras clave: Clima Laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research work aimed to make recommendations to improve the climate work and satisfaction of employees of the hotel Casa Andina Arequipa Standard, developing field, experimental research cross and relational not experimental.

The tools and instruments used have allowed us to establish relationship both variables and with the information obtained to provide recommendations for improvement to the headquarters of the company.

In the first chapter we can see all the information relating to the description and approach to the problem, together with the objectives to be achieved; as well as the theoretical framework and background related to the topic of study.

In chapter II concerning the operational approach, detailing the techniques and instruments used, as it was the conducted questionnaire all collaborators of the hotel Casa Andina Arequipa Standard with a sample of 61 people.

Chapter II will analyse the results of the information collected from the tools used, giving us the relationship between the above variables then grouped into 4 dimensions made questions in the questionnaire.

Key words: working environment, job performance.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha observado un aumento en las renunciaciones de colaboradores de muchas empresas no sólo por bajo salario o ausencia de beneficios, sino a malos tratos de jefes o mal clima laboral en su área de trabajo siendo porcentaje mayor del bajo desempeño que demuestran los colaboradores.

Como menciona Alejandra Fonseca, gerente de APTITUS, “el clima laboral puede crearse mediante ambientes de respeto, empatía, construcción de espacios físicos agradables, beneficios para el colaborador como horarios flexibles, crecimiento profesional y generándole un balance entre lo profesional y personal” (Gill Mena, 2019).

El hotel Casa Andina Standard Arequipa brinda los servicios de alojamiento y restaurante a muchos clientes de Perú y del mundo, esto gracias a todos los colaboradores que brindan de manera directa (operativos) e indirecta (administrativos) la mejor calidad del servicio a todos sus huéspedes.

Es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del hotel Casa Andina Standard Arequipa, unidad de estudio de este presente proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	xii
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1.1. Enunciado del problema.....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.2.1. Diseño de la investigación	2
1.2.2. Tipo de investigación.....	3
1.2.3. Variables	3
1.2.3.1. Análisis de variables	3
1.2.3.2. Operacionalización de variables	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. Sistematización del Problema	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. Marco teórico	6
1.6.1. Antecedentes.....	6
1.6.2. Marco Teórico.....	9
1.6.2.1. Clima organizacional	9
1.6.2.2. Las Teorías X e Y	11

1.6.2.3. Liderazgo	13
1.6.2.4. Motivación	17
1.6.2.5. Reciprocidad	19
1.6.2.6. Grupo Laboral.....	21
1.6.3. Desempeño Laboral	29
1.7. Hipótesis.....	30
1.7.1. Hipótesis General.....	30
CAPITULO II.....	32
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	32
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	32
2.1. Técnicas e instrumentos	32
2.1.1. Método de la Investigación.....	33
2.2. Campo de Verificación.....	33
2.2.1. Ámbito	33
2.2.2. Temporalidad	33
2.2.3. Unidades de Estudio	34
2.3. Estrategia de Recolección de datos	34
2.3.1. Elaboración de datos	35
CAPITULO III	36
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Resultados	36
3.1.1. Codificación y tabulación	36
3.1.2. Resultados de la prueba de validez y confiabilidad.....	36
3.2. Análisis e interpretación de datos descritos de la muestra.....	37
3.2.1. Rango de Edad de los colaboradores	37
3.2.2. Genero de los colaboradores.....	38

3.2.3.	Distribución de colaboradores por Áreas.....	38
3.3.	Análisis del Clima Organizacional.....	39
3.3.1.	Resultados de la prueba alfa de Cronbach – LIDERAZGO 41	
3.3.2.	Resultados de la prueba alfa de Cronbach – MOTIVACIÓN 42	
3.3.3.	Resultados de la prueba alfa de Cronbach – PARTICIPACIÓN.....	43
3.3.4.	Resultados de la prueba alfa de Cronbach – RECIPROCIDAD.....	44
3.4.	Análisis de Correlación de las variables	96
3.4.1.	Correlación Clima Laboral – Desempeño.....	97
3.4.2.	Correlación Liderazgo – Desempeño.....	100
3.4.3.	Correlación Motivación – Desempeño	101
3.4.4.	Correlación Participación – Desempeño.....	102
3.4.5.	Correlación Reciprocidad – Desempeño	104
	CONCLUSIONES.....	106
	RECOMENDACIONES	108
	BIBLIOGRAFIA	110
	ANEXOS	113

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variable Independiente.....	3
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente	4
Tabla 3 Definiciones de Clima Laboral por autores.....	24
Tabla 4 Definiciones de factores de clima laboral por Palma	27
Tabla 5 Definiciones de desempeño laboral por autores.....	29
Tabla 6 Datos de rango de Edad de colaboradores.....	37
Tabla 7 Genero de los colaboradores	38
Tabla 8 Distribución de los colaboradores por áreas.....	38
Tabla 9 Puntaje de respuestas.....	40
Tabla 10 Distribución de preguntas por dimensión.....	40
Tabla 11 Resumen de procesamiento de datos.....	41
Tabla 12 Estadística de Fiabilidad.....	41
Tabla 13 Estadística del total de elementos - Liderazgo	41
Tabla 14 Estadística de fiabilidad - Motivación.....	42
Tabla 15 Estadística de total de elementos - Motivación	43
Tabla 16 Estadística de fiabilidad - participación	43
Tabla 17 Estadística de total de elemento- Participación	44
Tabla 18 Estadística de fiabilidad - Reciprocidad.....	44
Tabla 19 Estadística de total de elemento	45
Tabla 20 ¿Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias?.....	45
Tabla 21 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él.....	47
Tabla 22 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética..	48
Tabla 23 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal?.....	50
Tabla 24 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización	51
Tabla 25 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida?.....	53
Tabla 26 Mi jefe cumple las promesas	54
Tabla 27 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar?.....	56
Tabla 28 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad.....	57
Tabla 29 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo?....	59
Tabla 30 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo?.....	60

Tabla 31 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar?	62
Tabla 32 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral?.....	63
Tabla 33 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc...?.....	65
Tabla 34 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros?	66
Tabla 35 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes?	68
Tabla 36 Hay un sentimiento de familia en el trabajo.....	69
Tabla 37 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional.....	71
Tabla 38 A los colaboradores les gusta venir a trabajar	72
Tabla 39 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades..	74
Tabla 40 Las personas se preocupan por los demás	75
Tabla 41 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta?	77
Tabla 42 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen?	78
Tabla 43 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial?	80
Tabla 44 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado?	81
Tabla 45 ¿Se evita el favoritismo?	83
Tabla 46 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional?.....	84
Tabla 47 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí?	86
Tabla 48 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más?.....	87
Tabla 49 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo?	89
Tabla 50 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal?.....	90
Tabla 51 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación?	92
Tabla 52 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras? .	93
Tabla 53 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso?	95
Tabla 54 Estadísticos Descriptivos Clima laboral / Desempeño.....	97
Tabla 55 Correlación Clima Laboral - Desempeño.....	97
Tabla 56 Nivel de Grado de Correlación.....	98
Tabla 57 Coeficientes de Regresión	99
Tabla 58 Coeficiente de determinación	99
Tabla 59 Estadísticos Descriptivos Liderazgo / Desempeño.....	100
Tabla 60 Correlación Liderazgo / Desempeño	100

Tabla 61 Estadísticos Descriptivos Motivación / Desempeño	101
Tabla 62 Correlación Motivación / Desempeño.....	101
Tabla 63 Estadísticos Descriptivos Participación / Desempeño.....	102
Tabla 64 Correlación Participación / Desempeño	103
Tabla 65 Estadísticos Descriptivos reciprocidad / Desempeño.....	104
Tabla 66 Correlación Reciprocidad / Desempeño.....	104



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Equidad en el Intercambio social	20
Figura 2 Factores del Microclima.....	25
Figura 3 Variables del Clima Laboral	26
Figura 4 Rangos de edad de colaboradores	37
Figura 5 Género de los colaboradores	38
Figura 6 Distribución de Colaboradores por áreas	39
Figura 7 Jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias (general).....	46
Figura 8 Jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias (por área).....	46
Figura 9 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él (general)	47
Figura 10 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él (por área).....	48
Figura 11 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética (general).....	49
Figura 12 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética (por área).....	49
Figura 13 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal? (general)	50
Figura 14 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal? (por áreas).....	51
Figura 15 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización (general).....	52
Figura 16 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización (por áreas)	52
Figura 17 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida? (general).....	53
Figura 18 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida? (por áreas)	54
Figura 19 Mi jefe cumple las promesas (general)	55
Figura 20 Mi jefe cumple las promesas (por áreas).....	55
Figura 21 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar? (general)	56
Figura 22 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar? (por áreas)	57
Figura 23 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad (general) ...	58
Figura 24 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad (por áreas) 58	

Figura 25 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo? (general).....	59
Figura 26 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo? (por áreas).....	60
Figura 27 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo? (general)	61
Figura 28 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo? (por áreas).....	61
Figura 29 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar? (general).....	62
Figura 30 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar? (por áreas).....	63
Figura 31 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral? (general).....	64
Figura 32 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral? (por áreas).....	64
Figura 33 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc....? (general)	65
Figura 34 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc....? (por áreas).....	66
Figura 35 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros? (general).....	67
Figura 36 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros? (por áreas).....	67
Figura 37 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes? (general).....	68
Figura 38 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes? (por áreas).....	69
Figura 39 Hay un sentimiento de familia en el trabajo (general)	70
Figura 40 Hay un sentimiento de familia en el trabajo (por áreas)	70
Figura 41 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional (general).....	71
Figura 42 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional (por áreas).....	72
Figura 43 A los colaboradores les gusta venir a trabajar (general)	73
Figura 44 A los colaboradores les gusta venir a trabajar (por áreas)	73

Figura 45 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades (general).....	74
Figura 46 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades (por áreas).....	75
Figura 47 Las personas se preocupan por los demás (general)	76
Figura 48 Las personas se preocupan por los demás (por áreas).....	76
Figura 49 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta? (general).....	77
Figura 50 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta? (por áreas).....	78
Figura 51 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen? (general)	79
Figura 52 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen? (por áreas)	79
Figura 53 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial? (general).....	80
Figura 54 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial? (por áreas).....	81
Figura 55 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado? (general)	82
Figura 56 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado? (por áreas).....	82
Figura 57 ¿Se evita el favoritismo? (general).....	83
Figura 58 ¿Se evita el favoritismo? (por áreas).....	84
Figura 59 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional? (general).....	85
Figura 60 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional? (por áreas) ..	85
Figura 61 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí? (general).....	86
Figura 62 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí? (por áreas).....	87
Figura 63 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más? (general)	88
Figura 64 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más? (por áreas)	88
Figura 65 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo? (general)	89
Figura 66 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo? (por áreas).....	90
Figura 67 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal? (general)	91
Figura 68 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal? (por áreas).....	91
Figura 69 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación? (general).....	92

Figura 70 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación?
(por áreas)93

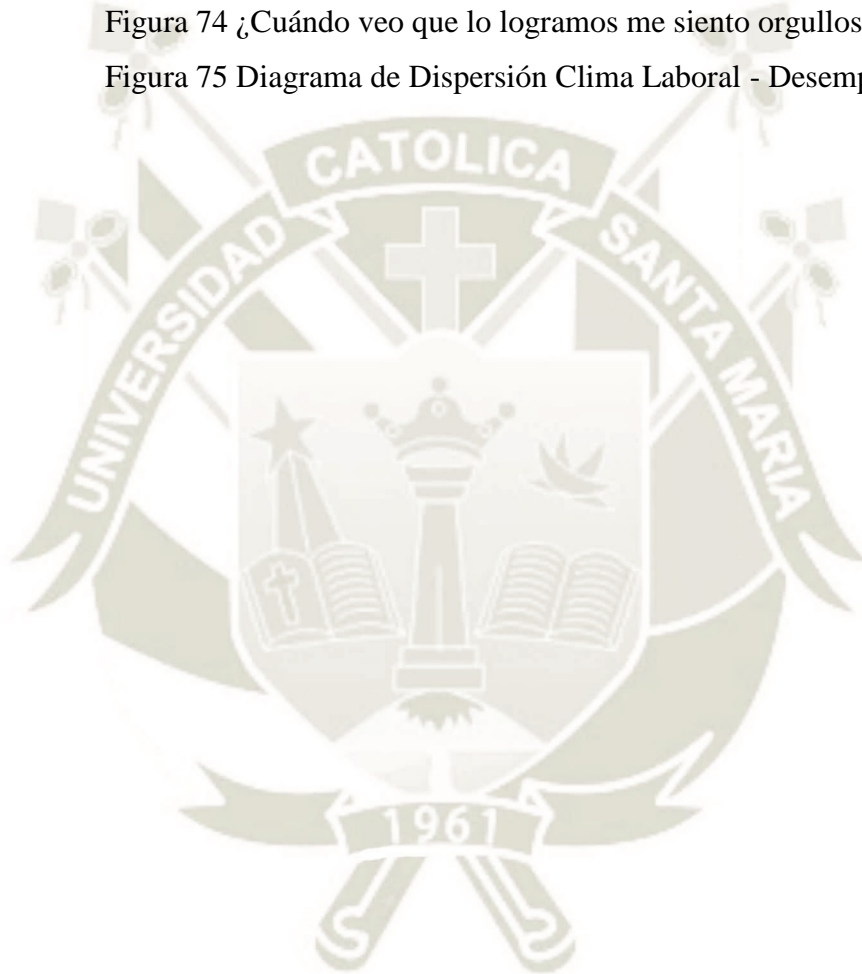
Figura 71 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras?
(general).....94

Figura 72 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras?
(por áreas).....94

Figura 73 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso? (general) ...95

Figura 74 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso? (por áreas) 96

Figura 75 Diagrama de Dispersión Clima Laboral - Desempeño97



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema

"Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del hotel Casa Andina Standard Arequipa - 2018"

1.2. Descripción del problema

El clima organizacional es el ambiente que de alguna forma genera emociones de todos los integrantes de la empresa, por lo que es básico e importante conocer en este caso en el Hotel Casa Andina Standard Arequipa, cual es el estado de las relaciones laborales, ya que de este depende el buen desempeño de los colaboradores de dicha empresa.

Es importante conocer y entender el clima laboral como bien indica el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa (COPEME) "El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre comportamiento humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo" (COPEME, 2009). Por otro lado "Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como una variable inmediata entre los factores organizacionales y las tendencias de la motivación" (Sandoval, Magaña, & Surdez, 2013).

Hemos observado en el Hotel Casa Andina Standard Arequipa la existencia de diferencias y descontento de los colaboradores, de igual forma sienten que no hay una delegación de funciones adecuado y que genera discrepancias entre los colaboradores de la empresa, no se percibe un reconocimiento ni directo ni indirecto por parte de la alta dirección.

Por otro lado podemos apreciar que el Hotel Casa Andina Standard Arequipa no invierte en capacitar a sus colaboradores, no permite un crecimiento y desarrollo profesional lo cual hace que sus colaboradores se sientan desmotivados; otro factor que consideramos importante también está relacionado a la percepción que tienen dichos colaboradores respecto a las diferencias que se muestran en la empresa por cuestiones de edad, el horario de trabajo que genera como resultado un nivel distinto de desempeño entre los trabajadores. Otro aspecto importante es que los colaboradores no gozan de una estabilidad laboral, la forma de contrato que se les realiza y la sobrecarga de trabajo sin contar los sueldos que no están acorde al mercado, entre otros aspectos.

Asimismo, hemos podido observar quejas de los clientes debido a que manifiestan que la atención les demora más tiempo del que esperan; o que el personal les atiende muy rápido como automatizado, y que muchas veces han podido notar mala coordinación y hasta molestias entre los mismos colaboradores al realizar sus funciones, lo cual afecta directamente la percepción de los clientes.

Hemos decidido escoger esta sede, Hotel Casa Andina Standard Arequipa como unidad de estudio debido a que dicha institución por la alta frecuencia de número de clientes que asisten ha dicho establecimiento se encuentra entre las más concurridas de la ciudad; y porque consideramos que es importante que en el Hotel Casa Andina Standard Arequipa exista un buen clima laboral, con buenas relaciones y personal altamente calificado con habilidades sociales suficientes que permitan un buen desempeño y compromiso con la institución y sus clientes.

Es por ello la decisión de realizar el presente trabajo de investigación y poder analizar y conocer su real magnitud el nivel del clima laboral en la empresa Casa Andina Standard Arequipa y este cómo influye en el desempeño de los colaboradores.

1.2.1. Diseño de la investigación

Campo : Ciencias Sociales

Área : Administración

Línea : Recursos Humanos

1.2.2. Tipo de investigación

- *Tipo de Investigación* : Básica de campo
- *Nivel de Investigación* : Explicativa Transversal
- *Tipo de Problema* : Relacional, No experimental

1.2.3. Variables

1.2.3.1. Análisis de variables

Variable Independiente

- Clima Laboral

Variable Dependiente

- Desempeño

1.2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de Variable Independiente

Variable	Ext. Variable / Dimensión	Indicadores
Clima Laboral	Liderazgo	Dirección
		Estímulo a la excelencia
		Estímulo al Trabajo en equipo
		Solución de conflictos
	Motivación	Realización personal
		Reconocimiento de la aportación
		Responsabilidad
	Reciprocidad	Adecuación de las condiciones de trabajo
		Aplicación al trabajo
		Cuidado del patrimonio institucional
	Participación	Retribución
		Equidad
		Compromiso con la productividad
		Compatibilidad de intereses
		Intercambio de información
		Involucración al Cambio

Elaboración: propia

Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente

Variable	Indicador
Desempeño Laboral	Productividad
	Creatividad
	Responsabilidad de Calidad
	Solución de problemas
	Trabajo en equipo
	Capacidad de análisis

Elaboración: propia

1.3. Formulación del Problema

- ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del hotel Casa Andina Standard Arequipa - 2018?

1.3.1. Sistematización del Problema

- ¿Cómo es el clima laboral predominante de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral predominante de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?
- ¿De qué manera influye el liderazgo en los resultados del desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?
- ¿De qué manera influye la motivación en los roles de trabajo y desempeño en la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?
- ¿De qué manera influye la reciprocidad en los roles de trabajo y desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?
- ¿De qué manera influye la participación en la creatividad y la calidad de servicio que brinda los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa?

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica por que actualmente se observa que la gerencia muestra desinterés en el manejo de un adecuado clima laboral generándose disminución considerable en la motivación y esta afecta el

desempeño de los colaboradores y por consecuencia la calidad de servicio y la productividad.

El presente trabajo de investigación pretende analizar y comprender las dificultades que aqueja al Hotel Casa Andina Standard Arequipa en relación al clima laboral y el desempeño y generar a través de este estudio, el inicio de una reforma en busca de soluciones de mejora en la institución.

Asimismo, dicha investigación tiene relevancia social ya que es importante para la empresa en vista que el Hotel Casa Andina Standard Arequipa expondrá su calidad en el servicio, y porque la sociedad percibe los cambios que se pueda generar dentro de la institución en cuanto a cómo se maneje el clima laboral.

Asimismo, dicha investigación es de interés profesional porque nos permitirá identificar la problemática del Hotel Casa Andina Standard Arequipa brindando un análisis profundo para posibles soluciones que pueda ser aplicada basada en el entorno local y como se manejan las instituciones hoy en día, realizando un aporte valioso para la empresa y su forma de operar, permitiendo el crecimiento de la organización por intermedio de la aplicación de las diferentes estrategias que se propongan.

También tiene relevancia académica, porque al realizar la presente investigación nos ha permitido poner en práctica los conocimientos académicos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas, y por intermedio de ello poder beneficiar a la organización y la sociedad.

Es de interés personal porque a través de esta investigación nos permitirá optar el título de Licenciadas en Administración de Empresas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar cuál es la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del hotel Casa Andina Standard Arequipa – 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar como es el clima laboral en el Hotel Casa Andina Standard Arequipa
- Conocer el nivel de desempeño laboral predominante de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa
- Determinar de qué manera influye el liderazgo en los resultados del desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa
- Conocer de qué manera influye la motivación en los roles de trabajo y desempeño en la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa
- Determinar de qué manera influye la reciprocidad en los roles de trabajo y desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa
- Determinar de qué manera influye la participación en la creatividad y la calidad de servicio que brinda los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa

1.6. Marco teórico

1.6.1. Antecedentes

Para la presente investigación hemos tomado como referencia la investigación intitulada Clima organizacional y desempeño en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015 (De la Cruz Ortiz & Huaman Ruiz, 2016, pág. x), el mismo que indica:

La investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en una muestra de 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica.

El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, correlacional, con

diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS.

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuesta, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se tiene a las fichas de. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22. Y finalmente se procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para contrastar las hipótesis de investigación.

En la investigación se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral.

Por lo que se recomienda a la institución CUNA MAS, fortalecer el clima organizacional que se tiene, como resultado de nuestra investigación para crecentar del 53% a más, realizando jornadas de sensibilización mediante talleres, capacitaciones, jornadas de afianzamiento de normas de convivencia.

También se recomienda a la institución y los directivos, gestionar y realizar capacitaciones referentes a temas de cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los trabajadores, toda vez que se observa de acuerdo con nuestra investigación que solo un poco más de la mitad los trabajadores desempeñan adecuadamente sus funciones, y el resto que son alrededor del 44 %, cumplen medianamente el desempeño.

Asimismo, tomando como referencia una investigación del ámbito internacional tenemos el trabajo realizado por Sierra intitulado El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V. (Sierra García, 2015) que en resumen dice:

A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como lo es el recurso humano quienes directa e indirectamente dan vida a la al clima laboral prevaleciente. En la perspectiva anterior se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio.

Con base a lo planteado, se trabajó con 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada” Diagnóstico del Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2,010, recopilado y adaptado por la Licenciada Mabell Mejía Cárdenas.

Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo.

Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo estrategias motivacionales, donde se promueva el clima laboral favorable, que trascienda hacia otras áreas del hospital, en beneficio de la población atendida.

1.6.2. Marco Teórico

1.6.2.1. Clima organizacional

Idalberto Chiavenato (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007, pág. 58) define en su texto de Administración de Personal de la siguiente manera al clima organizacional:

El concepto de motivación —a nivel individual— conduce al de clima organizacional —a nivel de la organización. Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de aquellas personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, resulta importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas.

La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud mental”. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son:

- 1.) Se sienten bien consigo mismas.
- 2.) Se sienten bien en relación con las otras personas.
- 3.) Son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida.

A esto se debe el nombre de clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional

está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización.

Asimismo, muchos otros autores también definen al clima organizacional de la siguiente manera: Pope & Stremmel (1992) indica que “clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo” (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015).

Autores que resaltan básicamente la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción, enfocándose básicamente en las percepciones de los colaboradores en cuanto al nivel de satisfacción.

De igual forma, Ivancevich (2006) señala que:

El clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia (Quispe Vargas, 2015, pág. 27).

De igual manera, Luthans (2008) determina que clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (Quispe Vargas, 2015, pág. 27), clima organizacional positivo que se debe de mantener y potencializar en las organizaciones para un mejor desarrollo y desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, Martha Alles (2008) afirma que el “comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta” (Quispe Vargas, 2015, pág. 28).

Asimismo, Likert (2014) indica que la teoría del clima organizacional se compone de tres tipos de variables:

Las causales, que son variables independientes que determinan de qué manera va evolucionando la organización como también los resultados obtenidos.

Las intermedias, que son aquellas que reflejan el estado interno de una organización como las actitudes, la motivación, entre otros.

Por último, *las Finales*, que son las variables dependientes que resultan del efecto de las variables anteriormente mencionadas, como por ejemplo la productividad, las ganancias, etc. (Quispe Vargas, 2015, págs. 27-28).

1.6.2.2. Las Teorías X e Y

Estas representan otra de las teorías de la motivación que se encuentra muy relacionado al hablar de clima organizacional como comenta Douglas McGregor al proponer:

Dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia, llamado **teoría X**, y el otro básicamente positivo, denominado **teoría Y**. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquéllos tenían de la naturaleza de los seres humanos se basaban en ciertas

agrupaciones de suposiciones y tendían a moldear su comportamiento hacia los trabajadores de acuerdo con ellas.

De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzarlos, a realizarlo. En contraste con estos puntos de vista negativos sobre la naturaleza de los seres humanos, con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad.

Para entender las teorías X e Y más a fondo, piense en términos de la jerarquía de Maslow. La teoría Y plantea que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la X. Por tanto, propuso ideas como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables que plantearan retos y buenas relaciones grupales, como enfoques que maximizarían la motivación de un empleado en su trabajo.

Desafortunadamente no existe ninguna evidencia que confirme la validez de alguno de los conjuntos de suposiciones, o que al aceptar las de la teoría Y y modificar las acciones propias en concordancia se logrará que haya trabajadores más motivados. Las teorías del CO necesitan tener bases empíricas para ser aceptadas. Igual que con las teorías de jerarquía de necesidades, las teorías X e Y carecen de dicho apoyo empírico (Robbins & Judge, 2009, pág. 177).

Por otro lado, El estadounidense William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones, asimismo indica:

La Teoría Z es una filosofía administrativa se encuentra estrechamente relacionada al Enfoque de la Calidad Total. Ambas son responsables del progreso económico - social experimentado por el Japón luego de la Segunda Guerra Mundial y se encuentran fuertemente vinculadas al concepto de "Kaizen" japonés. La teoría Z integra las prácticas exitosas tanto de la cultura japonesa como de la norteamericana

y forma parte de un grupo de teorías gerenciales que se originan como resultado de la concepción que tienen los gerentes japoneses de sus subordinados.

En particular, el modelo pone énfasis en las relaciones humanas como complemento a la administración científica. Ouchi propone que las organizaciones deben dedicar más energía a satisfacer las necesidades de sus recursos humanos, tanto en el plano individual como grupal. Sugiere que estos objetivos pueden alcanzarse si una empresa se orienta hacia el cambio en dos áreas centrales: la participación en la toma de decisiones y la concepción de la responsabilidad como una función colectiva, como producto de un proceso grupal.

Plantea esta teoría que el aumento de la productividad en las empresas se consigue implicando a los trabajadores en los procesos organizacionales, basándose en la confianza en el trabajador, el establecimiento de relaciones sociales más estrechas entre ellos y con los gerentes y en la capacidad que tengan los administradores de organizar equipos de trabajo que funcionen con un máximo de efectividad, acoplando a los trabajadores de acuerdo con sus características personalógicas. Estos fundamentos son la piedra angular del éxito de infinidad de empresas japonesas y propician una actitud favorable para la cooperación, el rendimiento y la confianza y seguridad que el trabajador deposita en sus demás compañeros y en la organización (Medina Macías & Adalberto, 2002).

La Teoría Z implica un cumulo de valores humanizados que se desarrollan en las prácticas empresariales, que no solamente han ayudado a incrementar la productividad y las utilidades, sino algo mucho más valioso para las organizaciones como es la satisfacción de necesidades de autoestima y autorrealización personal de los colaboradores.

1.6.2.3. Liderazgo

Para Ivancevich, Konopaske & Matteson, (2006) quienes consideran y define el Liderazgo como “el proceso de influir en los demás para facilitar el logro de metas

relevantes en sentido Organizacional”. Existen “tres variables importantes presente en todas las situaciones de liderazgo son las personas, la tarea y el ambiente”. Para poder desarrollar el liderazgo es necesario que interactúen tres elementos importantes como son las personas, pero además que le sean asignadas funciones o tareas y poder proyectarse objetivos y metas, pero además que estas puedan desarrollarse en un ambiente (Zans Castellón, 2017, pág. 17).

Por otro lado, Robbins menciona:

Los líderes eficaces confían en apoyos emocionales para enviar sus mensajes. En realidad, es frecuente que la expresión de emociones en los discursos sea un elemento crítico que nos hace aceptar o rechazar el mensaje de un líder. “Cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que energicen a sus subordinados y transmitan la sensación de eficacia, competencia, optimismo y alegría”. Los políticos, como ejemplo al caso, han aprendido a mostrar entusiasmo cuando hablan sobre sus posibilidades de ganar una elección, aun si las encuestas sugieren otra cosa (Robbins & Judge, 2009, pág. 268)

Por otro lado, podemos mencionar otras definiciones y aportes como el que indica Luis Eduardo Barón (2011) en donde indica “El liderazgo es importante para el desarrollo y la práctica de nuestros sueños, alcanzándolos con la ayuda de un equipo de trabajo. He aquí las características principales de un líder, estúdielas y determine si las tiene o no, o si puede cultivarlas para dirigir un excelente equipo de trabajo” (Barón, 2011, pág. 20).

Asimismo, Luis E. Barón (2011) comenta que las características del líder son las que mencionamos a continuación:

1. **Valor Inquebrantable:** es el autoconocimiento subjetivo, el coraje y la autoconfianza de quien lidera.
2. **Autocontrol:** Es la capacidad del sujeto de controlarse y de controlar a los demás.
3. **Sentido de la Justicia:** Un líder debe tener claro el sentido de lo que es justo y de la justicia para ponerlo en práctica en su vida.

4. **Determinación en las decisiones:** Es la capacidad de tomar las decisiones de forma rápida y acertada con la seguridad de sí mismo.
5. **Exactitud en los Planes:** Es la habilidad para trazar planes excelentes y para trabajar en ellos.
6. **Hacer más de lo que le corresponde:** Quien hace humanamente lo que se le pide nunca podrá dar más de lo que se le pida. Esta es una característica importante del liderazgo para demostrar que se puede hacer más de lo que se tiene que hacer.
7. **Personalidad Agradable:** el líder debe tener una personalidad agradable para que los integrantes de su equipo se puedan entender y trabajar a cabalidad con él.
8. **Simpatía y Comprensión:** El líder debe ser simpático y comprensivo con sus seguidores.
9. **Dominio del Detalle:** Los detalles no deben descuidarse porque en los detalles puede hacerse un minucioso y mejor trabajo.
10. **Asumir toda la responsabilidad:** se trata de la capacidad de asumir la responsabilidad general del equipo tanto en lo positivo como en lo negativo.
11. **Cooperación:** Es el sentido de ayuda que el líder debe tener con sus seguidores para desarrollar mejor el trabajo (Barón, 2011, págs. 20-21).

De igual manera, podemos definir a líder como “una persona que tiene carisma, presencia, expertise, empatía, que se conoce a sí mismo y sabe comunicar, dice Pagonis debe definir el propósito, lograr la atención e interés de los empleados, hacer que la organización se involucre, crear y sostener la tensión hacia el logro de los objetivos, dicen Bartlett y Ghoshal” (Maristany, s.f., pág. 1)

Asimismo, Sikula (2009) indica que:

El liderazgo es la cualidad o capacidad de influir y dirigir para lograr objetivos, se hace necesario, para la supervivencia de cualquier institución u organización. Pues, cualquier empresa puede tener una planeación, organización y control adecuados, y no sobrevivir debido a una falta de liderazgo adecuado. Muchas empresas que utilizan técnicas

de planeación, organización y control ineficaces han sobrevivido debido a una dirección dinámica (Zans Castellón, 2017, pág. 18).

Asimismo, en relación a liderazgo:

Bernard y Bruce (citado por Vidal, 1999) refieren una forma especial de ejercer el liderazgo que se caracteriza por promover en sus asociados el desarrollo de sus potencialidades y a través de ello la transformación permanente de las personas, del desempeño y de los logros, este segundo estilo la denomina “liderazgo transformacional”. Otro estilo se basa en una transacción con sus asociados a través de la cual ellos realizan sus tareas y el líder devuelve reconocimiento y otros beneficios tales como: promociones gratificaciones económicas etc. A este primer estilo lo denomino “liderazgo transaccional”. En este sentido, Drucker (1989) refiere que los líderes eficaces son capaces de dirigir, impulsar y supervisar a sus colaboradores, así mismo se espera que los directivos y los miembros que ocupan puestos de responsabilidad sobre otros individuos en una organización. En consecuencia, se puede afirmar que el liderazgo implica funciones de dirección, de mando y de responsabilidad, pudiendo expresarse en los siguientes tipos: Liderazgo generativo punitivo (GP): El líder es preocupado en la producción, posesivo e inflexible, exigente y conservador, genera presión al grupo y toma una decisión sin anunciarla. Liderazgo generativo nutritivo (GN): El líder se caracteriza por hacer el bien al grupo, lo nutre, da libertad y es generoso. Se siente tranquilo mientras comprueba los progresos del grupo. Liderazgo racional (R): El líder se caracteriza por hacer que el grupo marche en ausencia del líder, capta las necesidades del grupo. Recibe ideas y sugerencias, respeta y confía en el grupo. Es considerado, servicial y amistoso. Es competente. Liderazgo emotivo libre (EL): El líder hace lo que siente, es natural, espontáneo, expresa emociones auténticas, aspira a ser líder racional, pero con cierto grado de inseguridad sobre su éxito. Liderazgo emotivo dócil (ED): El líder hace lo que le dicen, presenta un alto grado de sumisión, tiene vergüenza y sentimientos de culpa. Liderazgo emotivo indócil (EI): El líder hace lo

contrario a lo que le dicen, presenta cargas de resentimiento, celos, rencor y grados de rebeldía. El grupo funciona por su presión y sólo cuando está presente el líder (Aguilar Armas & Morales Saavedra, 1990).

1.6.2.4. Motivación

Se define **motivación** como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr *cualquier* objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos *organizacionales*, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo (Robbins & Judge, 2009, pág. 175).

Es importante ver el Desarrollo del talento humano basado en competencias en donde Martha Alles (2005). Afirma que:

Las personas tienen motivación para diferentes cosas, unas guardarán relación con el trabajo y otras en relación con diferentes actividades, también se encontrarán con personas con motivaciones compartidas, que, si bien tienen motivaciones extralaborales, poseen un adecuado caudal de motivación en su trabajo (Díaz Chacolla, 2017, pág. 8)

a) Teorías de la Motivación

En cuanto a las teorías de la motivación podemos presentar a (Robbins & Judge, 2009, pág. 176) que mencionan:

Es bastante seguro afirmar que la teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológicas. - Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales. **Seguridad.** - Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales. **Sociales.** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad. **Estima.** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores

externos de estimación, como el *status*, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

De igual modo, se podrá analizar otras teorías como:

Teorías de la necesidad Se estudiaron cuatro teorías que se centran en las necesidades. Éstas son la de la jerarquía enunciada por Maslow, la ERC, la de McClelland y la de los dos factores. Ninguna de ellas tiene mucho apoyo, aunque es probable que la más fuerte sea la de McClelland, en particular respecto de la relación entre el logro y la productividad. En general, las teorías de las necesidades (Maslow y ERC) no dan una explicación válida para la motivación.

Teoría del establecimiento de metas Casi no se discute que las metas claras y difíciles conducen a niveles más altos de productividad de los empleados. Esta evidencia nos lleva a concluir que la teoría del establecimiento de metas da una de las explicaciones más fuertes de dicha variable dependiente, pero no lo hace para el ausentismo, la rotación o la satisfacción.

Teoría del reforzamiento Ésta tiene un historial impresionante de predicción de factores como la calidad y cantidad del trabajo, la persistencia del esfuerzo, el ausentismo, impuntualidad y tasas de accidentes. No ofrece muchas explicaciones de la satisfacción de los empleados o de su decisión de renunciar.

Teoría de la equidad/justicia organizacional La teoría de la equidad también se aboca a las variables de productividad, satisfacción, ausentismo y rotación. Sin embargo, su aportación más notable tal vez sea que prendió la chispa de la investigación acerca de la justicia organizacional, que encuentra más apoyo en la bibliografía.

Teoría de las expectativas Nuestra teoría final se centra en las variables del desempeño. Ha quedado demostrado que ofrece una

explicación relativamente buena de la productividad, ausentismo y rotación de los empleados. Pero supone que éstos tienen pocas restricciones para elegir sus decisiones. Hace muchas de las mismas suposiciones que el modelo racional acerca de la toma de decisiones individuales (Robbins & Judge, 2009, págs. 203-204).

1.6.2.5. Reciprocidad

Equidad

Al hablar de reciprocidad es necesario tomar en cuenta a la equidad como bien hace Idalberto Chiavenato (2009) al mencionar que:

Fue desarrollada por Adams, y es la primera que se refirió al proceso de motivación; se basa en la comparación que las personas hacen entre sus aportaciones y recompensas y las de otros. Las personas contrastan su trabajo, sus entradas (esfuerzo, experiencia, educación y competencias) y los resultados que obtienen (remuneración, aumentos y reconocimiento) en comparación con los de otras personas. Analizan lo que reciben de su trabajo (resultados) en relación con lo que invierten en él (entradas), y comparan esa relación con las de otras personas relevantes. Cuando esta comparación produce la percepción de que las relaciones son iguales, decimos que existe un estado de equidad. Cuando se percibe que esas relaciones son desiguales, las personas experimentan una tensión negativa que conduce a la necesidad de una acción correctiva a efecto de eliminar cualquier injusticia.

Así, como muestra la figura 1, se observan tres estados posibles: equidad, inequidad negativa e inequidad positiva. Al hacer sus comparaciones, cada persona identifica alguno de los estados mencionados en relación con sí misma o con terceros. Se pueden utilizar cuatro referencias para la comparación: *Propia interna*: la experiencia de la persona en otro puesto de la misma organización (Chiavenato, Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones, 2009, págs. 248-249).

Figura 1 Equidad en el Intercambio social

	Mi blanco:	Comparación con otros:
Equidad	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	$= \frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad negativa	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	$< \frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad positiva	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	$> \frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$

Fuente: (Chiavenato, 2009)

Asimismo, Idalberto Chiavenato en su texto Administración de Recursos Humanos comenta de la reciprocidad entre el individuo y organización de la siguiente manera:

La interacción psicológica entre empleado y organización es básicamente un proceso de reciprocidad; la organización hace ciertas cosas para y por los participantes como remunerarlos, darles seguridad y estatus; *recíprocamente*, el participante responde con trabajo y el desempeño de sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca a su autoridad, y por su parte el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y actúe con justicia. La organización refuerza sus *expectativas* por medio del uso de la autoridad y del poder de que dispone, mientras que el empleado refuerza sus *expectativas* mediante ciertas tentativas de influir en la organización o de limitar su colaboración. Las dos partes de la interacción están orientadas por directrices que definen lo que es correcto y equitativo y lo que no lo es. Algunos psicólogos se refieren a una “*norma de reciprocidad*”, mientras que otros psicólogos le llaman a esto “*contrato psicológico*” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007, págs. 79-80).

1.6.2.6. Grupo Laboral

Según **Aliga (1999)** nos menciona que el “grupo de trabajo da forma a la conducta individual, que va a permitir explicar y prever parte considerable de la conducta personal y del rendimiento integral” Las variables de los grupos se estructuran de la siguiente manera:

- *Liderazgo Formal:* resalta el liderazgo participativo presenta el contenido real del grupo para determinados fines.
- *Roles:* aspecto que enarcan conductas esperadas, el cual varía de acuerdo a cada situación.
- *Identidad de Rol:* basado en actitudes y conductas de diferencia según el contenido de la tarea y ambiente paico emocional que dinamiza la grupo.
- *Percepción del Rol:* los grupos actúan bajo ciertas conductas donde son interpretadas de acuerdo a sus expectativas.
- *Expectativas del Rol:* como se actuará dentro de un determinado contexto.

Características

Para **Ballesteros (1982)** el grupo laboral posee las siguientes características:

- Comprende cierta homogeneidad socio- cultural. En cada grupo laboral actúa comunes normas, culturas y comportamientos dentro de la organización.
- Es un grupo formalizado, sin que se deje de lado las características de los pequeños grupos sociales inmersos en él. Sé organiza para satisfacer necesidades comunes al grupo, en ella actúa la personalidad de grupo como elección de líder, aceptando o no las reglas de la organización.
- Influye una seria de conductas que es modificada por estímulos. Son diversos estímulos que recibe el grupo como cultura de cada integrante y de la organización.
- El grupo adquiere actitudes básicas de las cuales no pueden estar de acuerdo con los intereses de la empresa. Estos se definen en base a la titularidad de la empresa, la producción, la intervención directa de la organización, al jefe de grupo y cambios de las condiciones de trabajo.

- El papel del grupo en las organizaciones actuará de manera directa ya que el grupo imprime una personalidad única de allí que se desprendan percepciones, valores y se cree la sinergia adecuada para afianzar un adecuado clima laboral.

Actitudes, creencias y percepciones relacionadas con el trabajo

Según **Furnham (2001)**, la vida laboral para el ser humano es importante ya que permite la satisfacción de diversas necesidades unas en mayor o menor medida, Sin embargo, la vida laboral del individuo s acompañada por diversas actitudes, un sistema de valores complejo y los juicios que realiza la persona ante una determinada organización que interactúa con él.

Las actitudes

Las actitudes nos van a predecir el comportamiento, para poder predecir ciertas actitudes de los colaboradores, en el trabajo debemos medir actitudes específicas ante un determinado comportamiento. Esta medición deberá abarcar aspectos individuales y generales relacionados a varios actos, lo ideal es conocer diversos comportamientos ante diversas situaciones a fin de poder predecir cuáles serán las actitudes básicas que orientarán los actos de los colaboradores.

No dejar de lado el aspecto situacional que podría modificar o influir par que opten una determinada actitud (Furnham, 1990)

Para **Aliaga (1999)**, las actitudes son estados mentales que presentan una disposición positiva o negativa para desprender conductas o necesidades hacia una determinada situación. Asimismo, señala que existen tres componentes: Afectivas, Cognitiva y conductual.

Creencias

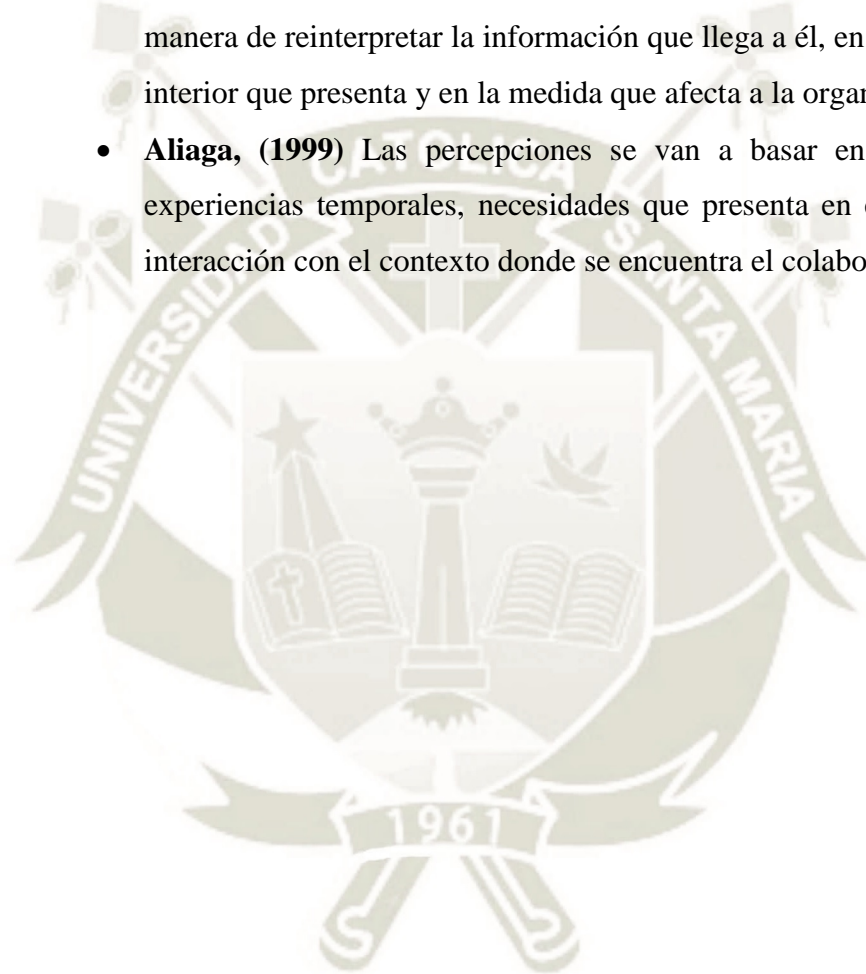
Se desprenden cinco aspectos los cuales son:

- La ética del trabajo. El trabajo va a dignificar a la persona
- El sistema organizacional de creencias. Si la organización es afectada y contribuye con colaborador inserto en él.

- El sistema humanista de creencias. Solo el desarrollo y crecimiento es más importante que los resultados.
- La ética del tiempo libre. Mediante el trabajo la persona obtiene espacios de realización personal.

Percepciones

- **Furnham, (1990)** Son las situaciones procesadas por el colaborador la manera de reinterpretar la información que llega a él, en base a su mundo interior que presenta y en la medida que afecta a la organización.
- **Aliaga, (1999)** Las percepciones se van a basar en una mezcla de experiencias temporales, necesidades que presenta en el momento y la interacción con el contexto donde se encuentra el colaborador.



Clima Laboral

El clima laboral ha sido explicado desde diversas ciencias tanto como en la psicología organizacional, sociología y en la administración, cada una de ellas menciona la interacción del individuo con su percepción, valores y sentimientos en relación a su entorno laboral.

Definiciones.

Presentamos a algunos investigadores que nos ayudarán a entender este concepto.

Tabla 3 Definiciones de Clima Laboral por autores

<i>Autores</i>	<i>Definiciones</i>
Forehand y Von Gilmer (1964)¹	<i>“Conjunto de características que tiene una organización, donde se distingue de otras organizaciones que pueden ser perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas”</i>
Litwin (1968)	<i>“El clima laboral va a depender de los aspectos de motivación que presenta el ambiente y como lo percibe la persona inmersa en ella”</i>
Tagiuri (1968)	<i>“El ambiente laboral impacta directamente en las relaciones de las personas en función a su medio donde interactúa”.</i>
Brunet (1999)	<i>“Nexo esencial y permanente en relación del individuo con su ambiente”.</i>
Furnham (2001)	<i>“El clima, es la atmósfera, las condiciones, enfatiza la calidad del ambiente interno de la institución, como las personas que van a formar parte importante de ella”.</i>
Sonia Palma (2005)	<i>“La percepción del colaborador vinculado como posibilidades de autorrealización, involucramiento con las tareas que se le asigne, supervisión que recibe, acceso a la información oportuna para el desarrollo de su trabajo en coordinación con sus compañeros y las condiciones laborales que ayuden a realizar sus tareas”</i>

Fuente: ¹ (Jiménez-Bonilla & Jiménez-Bonilla, 2016)

Según las definiciones descritas por los autores a través de los tiempos, ponen énfasis en el tipo de relación que existe entre la organización y los colaboradores, tanto a nivel grupal e individual, ambos elementos se necesitan, interactúan permanentemente de esta manera regulan, direccionan y establecen el clima laboral de la organización.

Por ejemplo, Litwin se enfoca a la percepción del colaborador en relación a su medio laboral. En Tagiuri apreciamos como impacta las condiciones laborales sobre el colaborador. Sin embargo, en Brunet, notamos la relación de dependencia entre la organización y el colaborador. Furnham, nos enfatiza los elementos que van a regular el clima laboral y de la relación de ambas definirán el clima laboral

finalmente Palma percibe la relación de los cinco factores analizados con la organización y el colaborador

Teoría de Likert del Clima Organizacional

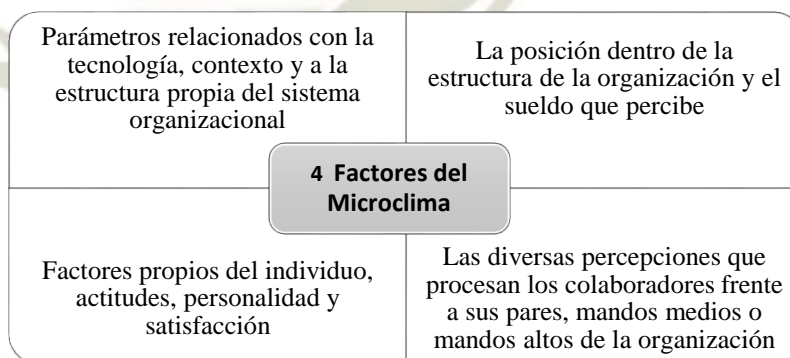
Likert (1967) reconocido estudioso en el campo de la psicología organizacional muestra una teoría bastante completa sobre los sistemas de la organización, lo que permite entender la naturaleza del clima laboral y las variables que interactúan en ella.

Teoría de los Sistemas

Según Rensis Likert (1965), citado por (Brunet, 2011), nos refiere que el comportamiento de los colaboradores en mandos inferiores es causado por el comportamiento administrativo, condiciones que presenta la organización, la percepción, valores, capacidades y esperanzas.

Cada colaborador procesa la información que recibe de diversas maneras, lo cual va a determinar el comportamiento que tomara cada integrante de la organización. La presencia de microclimas estaría en función a la percepción individual de cada individuo, conformada por cuatro factores:

Figura 2 Factores del Microclima

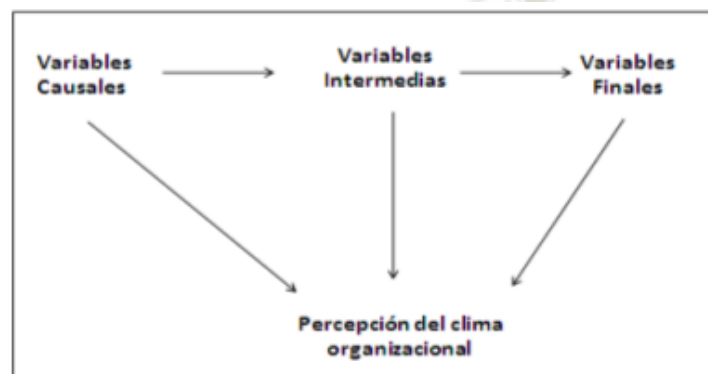


Fuente: (Brunet, 2011, págs. 28-32)

Asimismo, el autor nos presenta tres tipos de variables que determinan las características de una organización.

- **Variables causales:** nos va a determinar el rumbo de la organización es modificada por los resultados que se pueda obtener de los colaboradores puede afectar a otras variables.
- **Variables Intermediarias:** nos refleja la situación y salud de la organización.
- **Variables Finales:** Reflejan los resultados que obtiene la organización como las ganancias y las pérdidas.

Figura 3 Variables del Clima Laboral



Fuente: (Brunet, 2011)

A través de la combinación y la interacción de las tres variables ya mencionadas, nos va a determinar dos climas organizacionales que incluye a cada una con dos sistemas.

Clima Autoritario: Lo conforman dos sistemas más cerrados (Brunet, 2011):

- **Sistema I: Autoritarismo explotador,** La gerencia general no deposita confianza en los colaboradores, el tipo de gestión es vertical donde se centraliza la toma de decisiones, generando en mayor medida los continuos miedos, castigos en los colaboradores, mínimamente se observa las recompensas y satisfacción laboral.
- **Sistema II: Autoritarismo paternalista,** La confianza de los altos mandos es permanente en los mandos inferiores, se recogen las sugerencias de los colaboradores, se desprenden acciones de recompensa y castigo transformado por aspectos motivacionales, mantiene la impresión de que el trabajo se realiza en una organización debidamente estructurada y estable.

Clima Participativo: lo integran dos sistemas los cuales son más abiertos:

- **Sistema III: Consultivo,** Se toman decisiones en los altos mandos, pero se permite implementar las decisiones consultados con los mandos inferiores, existe permanente interacción, organización con dinamismo constante que promueve el trabajo por objetivos.
- **Sistema VI: Participación en grupo,** la dirección mantiene la confianza en los colaboradores, permanente comunicación lateral, los colaboradores se sienten parte de la organización.

Se observa en los cuatro sistemas el diferente comportamiento que realiza el colaborador en relación con la organización. Por su parte Likert confeccionó un cuestionario llamado Perfil organizacional (POL), a fin de validar los fundamentos que sostienen su teoría, herramienta de evaluación para medir el clima y las variaciones producto del desarrollo organizacional.

Factores del Clima Laboral

Palma (2004) define los factores del clima laboral en cinco áreas las cuales son Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales, detallamos cada uno de ellos:

Tabla 4 Definiciones de factores de clima laboral por Palma

<i>Factores</i>	<i>Definición</i>
<i>Autorrealización</i>	Este factor nos va a indicar como aprecia el colaborador las posibilidades de entorno laboral a fin de que afiance un desarrollo personal y profesional en función a sus tareas y con perspectiva de futuro.
<i>Involucramiento Laboral</i>	Se relaciona con la identificación hacia los valores organizacionales y compromiso, afianzando el cumplimiento y desarrollo de la organización.
<i>Supervisión</i>	Los colaboradores aprecian las funciones y el significado de sus superiores o inmediato superior dentro del entorno laboral para el apoyo y orientación de las tareas que forman parte del desempeño día a día.
<i>Comunicación</i>	Se relaciona con la percepción y el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información importante y adecuada para que contribuya al funcionamiento interno con la atención a usuarios o clientes de la empresa.
<i>Condiciones Laborales</i>	Describe el Reconocimiento de que la empresa provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Fuente: Palma (2004)

Para la presente investigación se tomará las definiciones de Palma, ya que utilizaremos su escala de clima socio laboral.

Citamos a otros autores a fin de nos amplíen la definición de los conceptos a utilizar

Mazabel (2000) nos define en su diccionario de recursos humanos:

- **Comunicación**, intercambio de información, ideas, conceptos o sentimientos, etc. entre dos o más personas.
- **Supervisión**, acción de verificar y verificar el cumplimiento de las labores de una persona o un grupo de personas, maquinas o equipos.
- **Condiciones Laborales**, condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla su trabajo las cuales pueden ser agradables o desagradables o riesgosos. Relación laboral que determina en un colaborador su jornada, horario, salario, clasificación profesional, vacaciones, permisos, etc.

Ramos, Peiró & Ripoll (1996), definen las **condiciones de trabajo**, como cualquier aspecto circunstancial que se produce en la relación laboral, todos los factores incluyendo aspectos psicosociales y organizacionales del trabajo (donde hay autonomía, posibilidades de comunicación, participación del colaborador).

1.6.3. Desempeño Laboral

A continuación, se presenta algunas definiciones

Tabla 5 Definiciones de desempeño laboral por autores.

<i>Autores</i>	<i>Definiciones</i>
Milkovich y Boudreau (1994)	<i>Grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo, en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.</i>
Gibson (2001)	<i>Resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad</i>
Bohórquez (1999)	<i>Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado</i>
Chiavenato (2000)	<i>Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral</i>
Stoner (2000)	<i>Manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad</i>
Bittel (2000)	<i>El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.</i>
Ghiselli (1998)	<i>El desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.</i>

Elaboración: propia

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. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos

Factores que intervienen en el desempeño laboral

- **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación / ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto

a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además esté motivada e interesada por las características de este.

- **Establecimiento de objetivos:** el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. *Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.*
- **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. *Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.*
- **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

Dado que, el clima laboral afecta positiva o negativamente a la organización, siendo considerado un factor crítico para el bienestar de sus colaboradores y para el buen desempeño de estos.

Es probable que, realizando el presente trabajo de la investigación podemos determinar que su influencia en el desempeño de los trabajadores se puede mejorar en la productividad, calidad de atención al servicio entre otros de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard en Arequipa 2018



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

Según, Arias (2006), “Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Son ejemplos de técnica: la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, y el análisis de contenido” (p. 7).

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará la técnica de observación directa, la revisión documental y la encuesta para la recolección de datos. En este orden de ideas, Hernández, Fernández & Baptista expresan que: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 316).

En opinión de Arias (2006) “una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada... los datos pueden ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento” (p. 69). En este sentido se utilizó como instrumento de recolección de datos el Cuestionario.

Asimismo, Las preguntas son los elementos centrales de un cuestionario. De acuerdo con Azofra (1999), las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogación, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ellas se recopila la información. Por lo tanto, éstas deben cumplir ciertas características (del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, pág. 127).

Por otro lado, es importante conocer cómo es que se desarrollan los cuestionarios por lo que según Rojas (2000) indica que es importantes a tomar en cuenta al momento de formular las preguntas lo siguiente:

- ✓ Ser claras y concisas.
- ✓ Evitar que las preguntas induzcan la respuesta.
- ✓ Evitar palabras que comprometan la respuesta.
- ✓ Redactar las preguntas con palabras entendibles para el público al que está dirigido el cuestionario.
- ✓ Evitar preguntas en cascada, es decir, que dependan unas de otras.
- ✓ Que la redacción no provoque la incomodidad del sujeto investigado, es decir, evitar que se sienta aludido o cuestionado directamente.
- ✓ Incluir preguntas de control para determinar la consistencia de la información (del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, pág. 128)

2.1.1. Método de la Investigación

El método que se aplicara a la investigación es el método inductivo o inductivismo, es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación, así como también el método cuantitativo porque se manejan datos numéricos estadísticos y usa la recolección de datos para probar la hipótesis y para determinar nuestras conclusiones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 5)

2.2. Campo de Verificación

2.2.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación se ha realizado en la ciudad de Arequipa asumiendo todos los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard.

2.2.2. Temporalidad

Para la presente investigación se han realizado los preparativos y presentación del proyecto ante la oficina de Dirección de Escuela de Administración de Empresas,

de la UCSM en el mes de mayo del presente año; una vez aprobado se desarrolló la investigación en los meses de mayo del 2018 a noviembre de 2018.

Lo cual indica que esta es una investigación prospectiva de acuerdo al desarrollo del proceso de observación. Se especifica y se señala los hechos observados, los cuales se han analizado estadísticamente.

2.2.3. Unidades de Estudio

Población

La población considerada para el presente trabajo de investigación está conformada por los directivos y colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa, como también a los usuarios.

Evaluación

El trabajo de investigación es censal por evaluación a todos los trabajadores.

2.3. Estrategia de Recolección de datos

Es importante la recolección de datos que serán procesado para poder obtener los resultados de nuestra investigación es por ello, que Nel Quesada Lucio indica que:

Tanto los cuestionarios como los demás formatos de recolección de información constituyen una forma estructurada, sistemática y organizada para registrar los datos, construir un formato de recolección de información o cuestionario obligara al investigador a pensar en términos de los requerimientos de la información, al planteamiento del trabajo de campo o al diseño de su experimento, según sea el caso y las técnicas estadísticas para el análisis de los resultados (Nel Quezada, 2014, pág. 27).

En cuanto al análisis estadístico se recurrió:

- Estadística descriptiva simple, con la que se muestra los resultados en tablas, gráficos (frecuencias y porcentajes) con su respectiva interpretación.

Según Quezada Lucio, describe a la estadística descriptiva como “la ciencia que analiza series de datos (por ejemplo, edad de una población, altura de los estudiantes, etc.) y trata de extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas variables” (Nel Quezada, 2014, pág. 84).

- Estadística inferencial, se utilizará esta estadística para la comprobación de hipótesis y muestras relacionadas, apoyados en el software estadístico SPSS y con el estadígrafo de Pearson.

2.3.1. Elaboración de datos

Se consideran las siguientes fases:

- ✓ **Revisión de los Datos.** - Se tomó en cuenta para este paso la revisión de cada uno de los instrumentos a aplicar que guarden armonía con relación al objeto de investigación de tal manera que cumplan los parámetros de confiabilidad y calidad que requiere el presente estudio, a fin de poder hacer las correcciones pertinentes.
- ✓ **Codificación de los Datos.** - Para la presente investigación se tomará las previsiones Correspondiente para poder procesar la información debidamente codificada y etiquetada de tal manera que nos facilite para procesar la información utilizando el paquete estadístico SPSS
- ✓ **Clasificación de los Datos.** - se considerará en base a la codificación, escala de medición e indicadores.
- ✓ **Recuento de los Datos.** - para la verificación de la data se considerará el paquete estadístico SPSS.
- ✓ **Presentación de los Datos.** - se tomará en cuenta los requisitos expuestos en el Reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias económico y administrativas de la Universidad católica de Santa María

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados

Para poder analizar los resultados es necesario procesar la información recopilada mediante el cuestionario elaborado, para los cual desarrollaremos primero una codificación y luego la tabulación de los resultados respectivos, se tomó en cuenta las dimensiones de la variable independiente y la dimensión de la variable dependiente del tema a investigar intitulado “Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del hotel Casa Andina Standard Arequipa – 2018”

3.1.1. Codificación y tabulación

Es preciso desarrollar el proceso de codificación de los resultados recopilados para su posterior tabulación, para lo cual en un principio se procedió a codificar cada uno de los cuestionarios aplicados para nuestra investigación para luego ser tabulados en función a los valores o escala de calificación asignados por nuestros encuestados.

3.1.2. Resultados de la prueba de validez y confiabilidad

En la investigación desarrollada, se aplicaron la prueba de validez y confiabilidad, luego de haber desarrollado la tabulación de los datos del cuestionario a través de métodos estadísticos; para lo cual se aplicó el algoritmo de uso frecuentes en las distintas investigaciones conocido como el coeficiente de Alpha de Cronbach, con el que estimaremos la fiabilidad y consistencia del instrumento aplicado.

Así como lo recomienda e indican los distintos libros de investigación y sugieren tener en cuenta los siguientes parámetros: “Coeficiente alfa $>0,9$ es excelente; Coeficiente alfa $>0,8$ es bueno; Coeficiente alfa $>0,7$ es aceptable; Coeficiente alfa $>0,6$ es cuestionable; Coeficiente alfa $>0,5$ es pobre y finalmente Coeficiente alfa $< 0,5$ es inaceptable” (Hernández et al., 2010, p. 201).

3.2. Análisis e interpretación de datos descritos de la muestra

En esta parte de la investigación vamos a desarrollar un breve análisis de los datos de la primera parte de nuestro cuestionario relacionado a edad, sexo, estado civil, entre otros.

3.2.1. Rango de Edad de los colaboradores

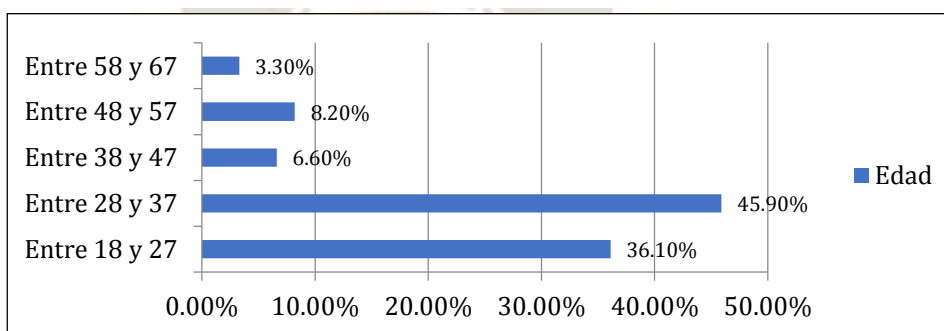
Como podemos apreciar en el presente análisis, las edades de los colaboradores de la institución Casa Andina Standard Arequipa oscilan entre los 18 años hasta los 68 los mismos que han sido agrupados en 5 categorías, las que pasamos a detallar a continuación.

Tabla 6 Datos de rango de Edad de colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1990-2000	22	36,1	36,1	36,1
	1980-1989	28	45,9	45,9	82,0
	1970-1979	4	6,6	6,6	88,5
	1960-1969	5	8,2	8,2	96,7
	1950-1959	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: Tomado de los instrumentos de recolección de datos

Figura 4 Rangos de edad de colaboradores



Nota: Tomado de los instrumentos de recolección de datos

Del presente cuadro podemos apreciar en los resultados de acuerdo al cuestionario aplicado que el rango de edad que mayormente trabaja en la empresa se encuentra dentro del rango entre 28 y 37 años con un 45.90%, en tanto que el segundo rango más con más participación de colaboradores esta entre los 18 y 27 años con un 36.10%.

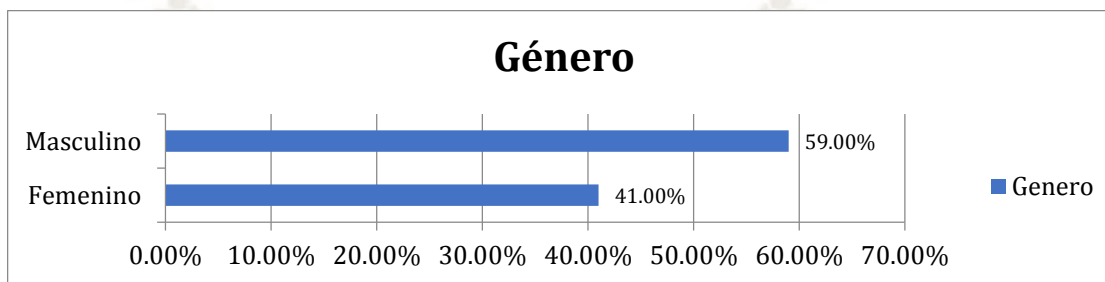
3.2.2. Género de los colaboradores

Tabla 7 Género de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Hombre	36	59,0	59,0	59,0
	Mujer	25	41,0	41,0	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: Tomado y elaborado a partir de los instrumentos de recolección de datos

Figura 5 Género de los colaboradores



Nota: Tomado y elaborado a partir de los instrumentos de recolección de datos

Con respecto al género de los colaboradores de la empresa Casa Andina podemos apreciar que la mayoría de los colaboradores encuestados son de sexo masculino.

3.2.3. Distribución de colaboradores por Áreas

Tabla 8 Distribución de los colaboradores por áreas

		Frec.	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cocina	7	11,5	11,5	11,5
	Restaurante	5	8,2	8,2	19,7
	Recepción	9	14,8	14,8	34,4
	HK	9	14,8	14,8	49,2
	Áreas publicas	2	3,3	3,3	52,5
	Mantenimiento	3	4,9	4,9	57,4
	Administración	6	9,8	9,8	67,2
	Logística	5	8,2	8,2	75,4
	Ventas	6	9,8	9,8	85,2
	Gestión humana	2	3,3	3,3	88,5
	TI	2	3,3	3,3	91,8
	Lavandería	5	8,2	8,2	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: Tomado y elaborado a partir de los instrumentos de recolección de datos

Figura 6 Distribución de Colaboradores por áreas

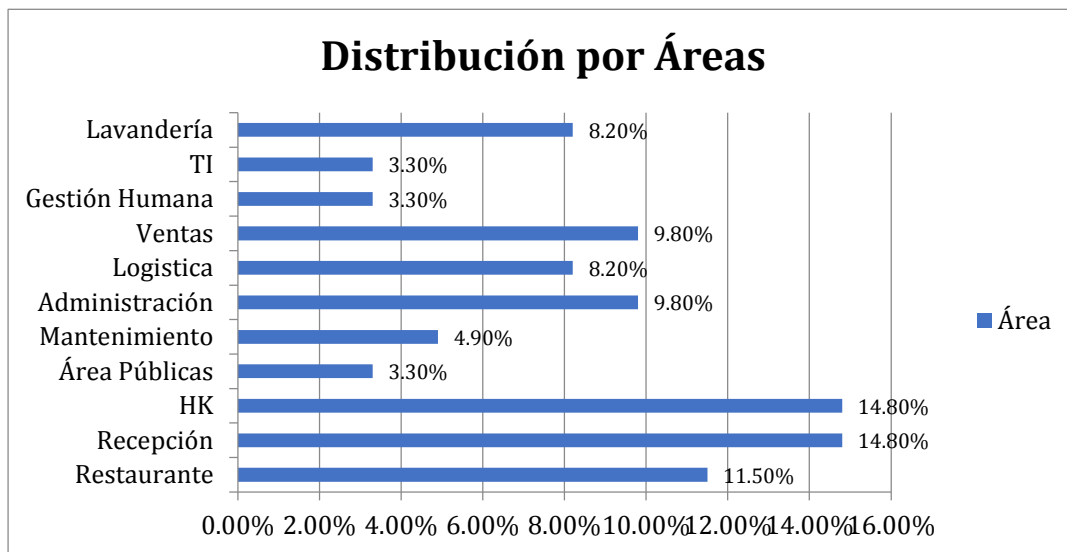


Figura elaborada a partir de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario)

En la tabla y figura que mostramos en la parte superior podemos apreciar cómo se encuentra la distribución de los colaboradores por áreas de trabajo, podemos identificar que la empresa cuenta con 11 áreas de los cuales las áreas con mayor cantidad de colaboradores tenemos a Recepción y HK con un 14.80% en ambos casos del total de colaboradores de la empresa asimismo, podemos apreciar que el área con menor cantidad de colaboradores tenemos a TI, Gestión Humana y Áreas públicas con un total de 2 colaboradores que representa el 3.30% en los tres casos.

3.3. Análisis del Clima Organizacional

Para el análisis de del Clima organizacional hemos aplicado como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que nos permitirá conocer y evaluar las dimensiones básicas del clima organizacional de Casa Andina Standard Arequipa, tomaremos en consideración la tabla mencionada anteriormente relacionado a las áreas en que se desenvuelven los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

El cuestionario está conformado por 26 interrogantes que nos permitirán recolectar información acerca del clima laboral, los mismos que están distribuidos en 4 dimensiones como son: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

Asimismo, el cuestionario fue elaborado utilizando el criterio establecido por Likert el que menciona que debe de establecerse un continuum de respuestas que varían en función al grado de intensidad de la respuesta en función al grado de cumplimiento e incumplimiento de la tarea a actividad que se evalúa. Teniendo como reactivo o afirmación hasta cinco alternativas para que los colaboradores pudieran responder que va desde una respuesta positiva denominada “se cumple siempre” hasta una respuesta negativa “no se cumple”, de acuerdo a la escala que a continuación mencionamos en la tabla.

Tabla 9 Puntaje de respuestas

Alternativa	Puntaje
No se cumple	1
Muy rara vez se cumple	2
A veces se cumple, a veces no	3
Se cumple en la mayoría de casos	4
Se cumple siempre	5

Nota: Tomado a partir de los instrumentos de recolección de datos

Para poder desarrollar el análisis de los resultados se ha procedido a ingresar los datos en una plantilla en el software estadístico SPSS 22, el que nos ayudara a desarrollar el análisis cuantitativo y la determinación de la percepción por dimensiones del clima laboral en la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Tabla 10 Distribución de preguntas por dimensión

Dimensiones	Frec.	%	% Acum.
Liderazgo	7	26.92%	26.92%
Motivación	7	26.92%	53.85%
Participación	7	26.92%	80.77%
Reciprocidad	5	19.23%	100.00%
	26	100%	

Nota: Tomado a partir de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla podemos apreciar la cantidad de interrogantes que se desarrollaron en el cuestionario referente al clima laboral el mismo que esta detallado por dimensiones.

3.3.1. Resultados de la prueba alfa de Cronbach – LIDERAZGO

Tabla 11 Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	61	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Como podemos apreciar en la tabla, esta representa los casos de los participantes dentro de nuestra investigación, contando con un total del 100% de participación de los 61 encuestados de manera metódica.

Tabla 12 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	7

Elaboración: Propia

Podemos apreciar que en la tabla, referente a la prueba estadística relacionada a la fiabilidad y validez del cuestionario aplicado, luego de haber realizado el procesamiento de datos en el SPSS, hemos obtenido un coeficiente alfa de Cronbach de 0.901, que significa que nuestro instrumento en lo relacionado a la dimensión Liderazgo de la variable clima laboral guarda coherencia interna fiable para nuestra investigación.

Tabla 13 Estadística del total de elementos - Liderazgo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias	23,0328	10,332	,804	,874
Mi jefe es accesible y se puede hablar con el	22,9672	10,232	,744	,883
Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética	22,8197	10,850	,839	,872
Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	23,1967	10,061	,811	,873
Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización	22,7541	10,955	,764	,879
Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido	22,4918	13,787	,254	,923
Mi jefe cumple sus promesas	23,0656	11,529	,728	,885

Fuente: Datos de Investigación – Análisis Estadístico SPSS / Elaboración propia

En la tabla, se muestra el análisis de la dimensión de la variable independiente que nos ayudara a identificar los ítems de nuestro cuestionario que no cumplan el criterio de nuestro modelo planteado, además nuestros ítems presentan un valor superior a 0.20 lo que indica que es aceptado como válido y discriminativo en constructo.

3.3.2. Resultados de la prueba alfa de Cronbach – MOTIVACIÓN

Tabla 14 Estadística de fiabilidad - Motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	7

Elaboración: Propia

De igual manera, apreciamos que en la tabla, referente a la prueba estadística relacionada a la fiabilidad y validez del cuestionario aplicado, luego de haber realizado el procesamiento de datos en el SPSS, hemos obtenido un coeficiente alfa de Cronbach de 0.772, que significa que nuestro instrumento en lo relacionado a la dimensión Motivación de la variable clima laboral guarda coherencia interna fiable para nuestra investigación

Tabla 15 Estadística de total de elementos - Motivación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Lugar físicamente seguro para trabajar	24,2951	4,578	,489	,745
Me siento bien en la manera como contribuimos con la sociedad	24,2623	4,797	,560	,732
Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo	24,2951	5,045	,352	,771
Recursos necesarios	24,5410	4,352	,530	,737
Este es un lugar psicológica y emocionalmente para trabajar	24,3607	4,634	,596	,723
Instalaciones contribuyen a buen ambiente laboral	24,3443	4,663	,554	,731
Recibo buen trato independientemente de mi sexo, edad, genero, orientación sexual, raza y condición económica	23,6721	5,091	,400	,761

Fuente: Datos de Investigación – Análisis Estadístico SPSS
Elaboración: Propia

En la tabla, se muestra el análisis de la dimensión de la variable independiente que nos ayudara a identificar los ítems de nuestro cuestionario que no cumplan el criterio de nuestro modelo planteado, además nuestros ítems presentan un valor superior a 0.20 lo que indica que es aceptado como válido y discriminativo en constructo.

3.3.3. Resultados de la prueba alfa de Cronbach – PARTICIPACIÓN

Tabla 16 Estadística de fiabilidad - participación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,686	7

Elaboración: Propia

Asimismo, apreciamos en la tabla, referente a la prueba estadística relacionada a la fiabilidad y validez del cuestionario aplicado, luego de haber realizado el procesamiento de datos en el SPSS, hemos obtenido un coeficiente alfa de Cronbach de 0.686, que significa que nuestro instrumento en lo relacionado a la

dimensión Participación de la variable clima laboral guarda coherencia interna fiable para nuestra investigación.

Tabla 17 Estadística de total de elemento- Participación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	22,9836	3,950	,255	,686
Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes	23,2131	3,270	,405	,653
Aquí hay un sentimiento de familia, equipo	23,0000	3,367	,406	,650
En esta empresa se comunican oportunidades de desarrollo profesional	23,0164	4,250	,252	,685
Aquí a la gente le gusta venir a trabajar	23,3607	3,334	,562	,606
Mi jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades	23,3607	3,401	,396	,653
Las personas aquí se preocupan por los demás	23,2623	3,497	,534	,618

Fuente: Datos de Investigación – Análisis Estadístico SPSS
Elaboración: Propia

En la tabla, se muestra el análisis de la dimensión de la variable independiente que nos ayudara a identificar los ítems de nuestro cuestionario que no cumplan el criterio de nuestro modelo planteado, además nuestros ítems presentan un valor superior a 0.20 lo que indica que es aceptado como válido y discriminativo en constructo.

3.3.4. Resultados de la prueba alfa de Cronbach – RECIPROCIDAD

Tabla 18 Estadística de fiabilidad - Reciprocidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,653	5

Elaboración: Propia

Asimismo, apreciamos que en la tabla, referente a la prueba estadística relacionada a la fiabilidad y validez del cuestionario aplicado, luego de haber realizado el procesamiento de datos en el SPSS, hemos obtenido un coeficiente alfa de Cronbach de 0.653, que significa que nuestro instrumento en lo relacionado a la dimensión Reciprocidad de la variable clima laboral guarda coherencia interna fiable para nuestra investigación.

Tabla 19 Estadística de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento que todos tenemos la camiseta puesta	15,2459	2,689	,289	,652
Mi jefe evita favoritismo	15,2131	3,070	,278	,653
A las personas se les paga justamente por el trabajo realizado	15,5246	2,020	,527	,534
Ascensos obtenidos por quienes lo merecen	15,4754	2,120	,594	,502
Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial	15,0000	2,400	,373	,619

Fuente: Datos de Investigación – Análisis Estadístico SPSS
Elaboración: Propia

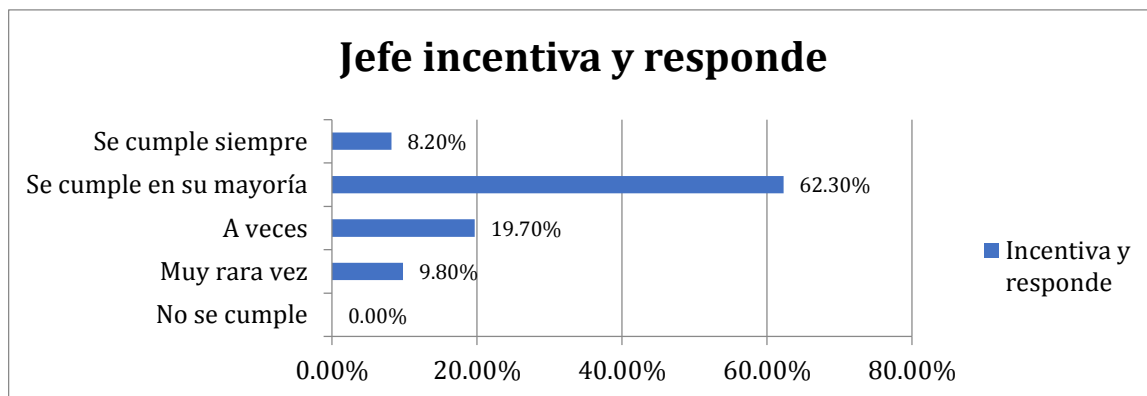
En la tabla, se muestra el análisis de la dimensión de la variable independiente que nos ayudara a identificar los ítems de nuestro cuestionario que no cumplan el criterio de nuestro modelo planteado, además nuestros ítems presentan un valor superior a 0.20 lo que indica que es aceptado como válido y discriminativo en constructo.

Tabla 20 ¿Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy rara vez se cumple	6	9,8	9,8	9,8
A veces se cumple a veces no	12	19,7	19,7	29,5
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	38	62,3	62,3	91,8
Se cumple siempre	5	8,2	8,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

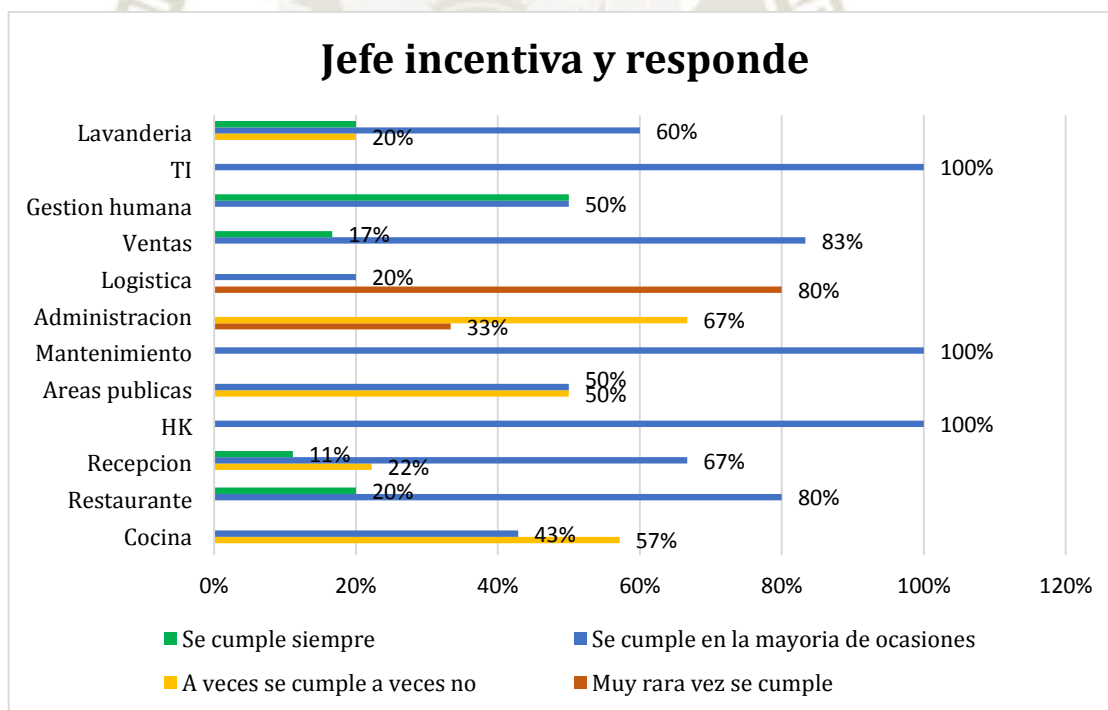
Figura 7 Jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

La información recibida mediante esta interrogante nos indica que aproximadamente el 90% de los colaboradores si se sienten identificados y tomados en cuenta por los jefes superiores ya que sienten que su opinión importa, esto visto de manera general.

Figura 8 Jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias (por área)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Como podemos observar por áreas, logística tiene 80% del personal descontento ya que no toman en consideración sus opiniones; mientras tanto en administración y cocina más de la mitad de los colaboradores sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta la mayoría de las veces.

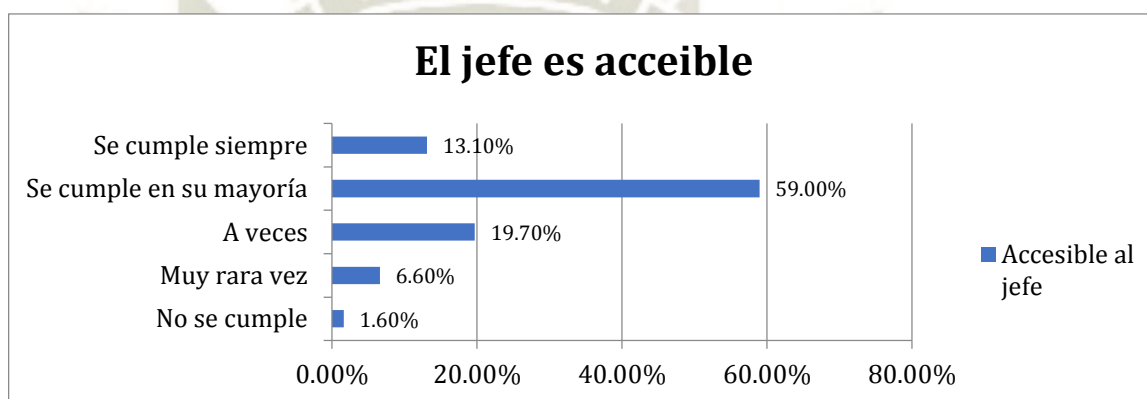
Tabla 21 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No se cumple	1	1,6	1,6	1,6
Muy rara vez se cumple	4	6,6	6,6	8,2
A veces se cumple a veces no	12	19,7	19,7	27,9
Válido Se cumple en la mayoría de las ocasiones	36	59,0	59,0	86,9
Se cumple siempre	8	13,1	13,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Figura 9 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él (general)

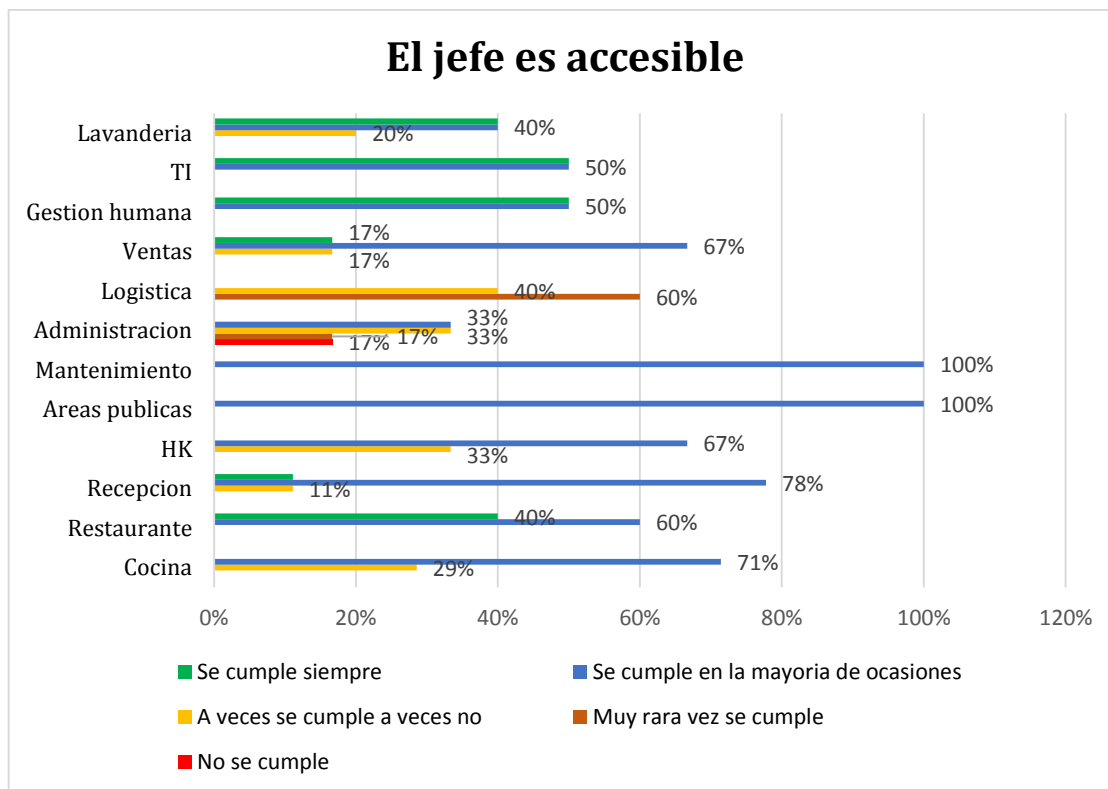


Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Al formularles la pregunta a que si es accesible conversar con el jefe podemos apreciar que en la mayoría de las ocasiones se tiene acceso a comunicarse con él, de repente de la manera o el tiempo que esperamos que nos atiendan, pero de cierta forma si se puede llegar al jefe, esto en forma global en todas las áreas.

Figura 10 Mi jefe es accesible y se puede hablar con él (por área)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

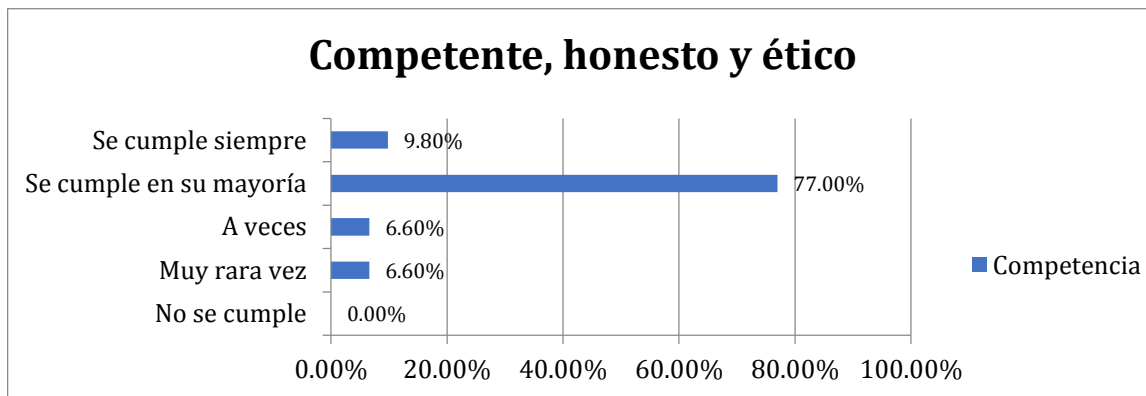
Como podemos observar por áreas, logística tiene 60% del personal que considera que su jefe no es accesible la mayoría de las veces; en el área de administración un 17% considera que su jefe no es accesible; en tanto cocina, HK, lavandería sienten que sus jefes son accesibles en forma neutral.

Tabla 22 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	4	6,6	6,6	6,6
	A veces se cumple a veces no	4	6,6	6,6	13,1
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	47	77,0	77,0	90,2
	Se cumple siempre	6	9,8	9,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

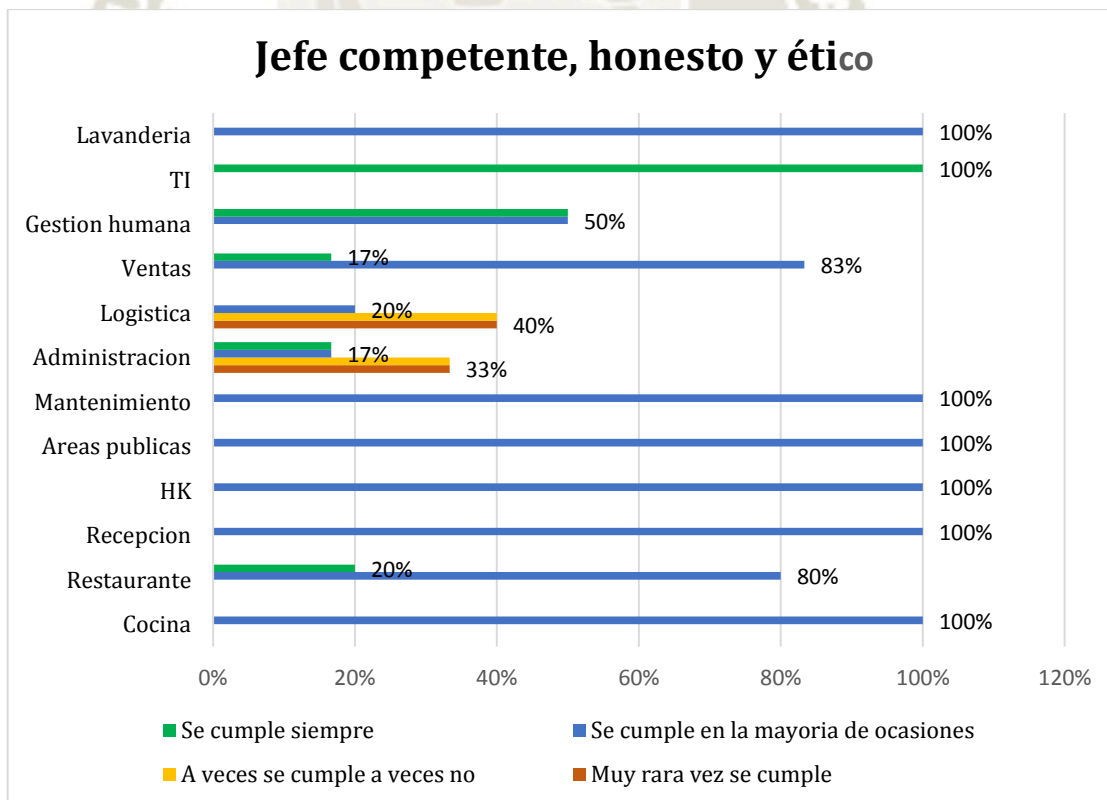
Figura 11 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a la interrogante de que, si el jefe conduce adecuadamente y de manera competente la institución, sentimos que el colaborador si nota las capacidades y competencias del jefe para poder dirigir adecuadamente, con honestidad y ética la institución, lo que les da tranquilidad a los colaboradores.

Figura 12 Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética (por área)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

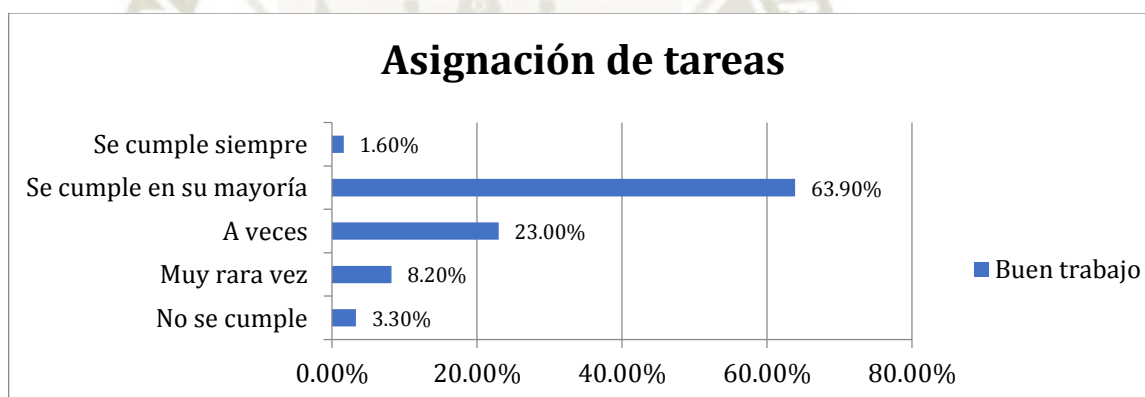
Como se muestra en la figura las áreas críticas son administración y logística donde los colaboradores consideran que sus jefes no manejan su área de manera adecuada.

Tabla 23 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No se cumple	2	3,3	3,3	3,3
	Muy rara vez se cumple	5	8,2	8,2	11,5
	A veces se cumple a veces no	14	23,0	23,0	34,4
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	39	63,9	63,9	98,4
	Se cumple siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Figura 13 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal? (general)

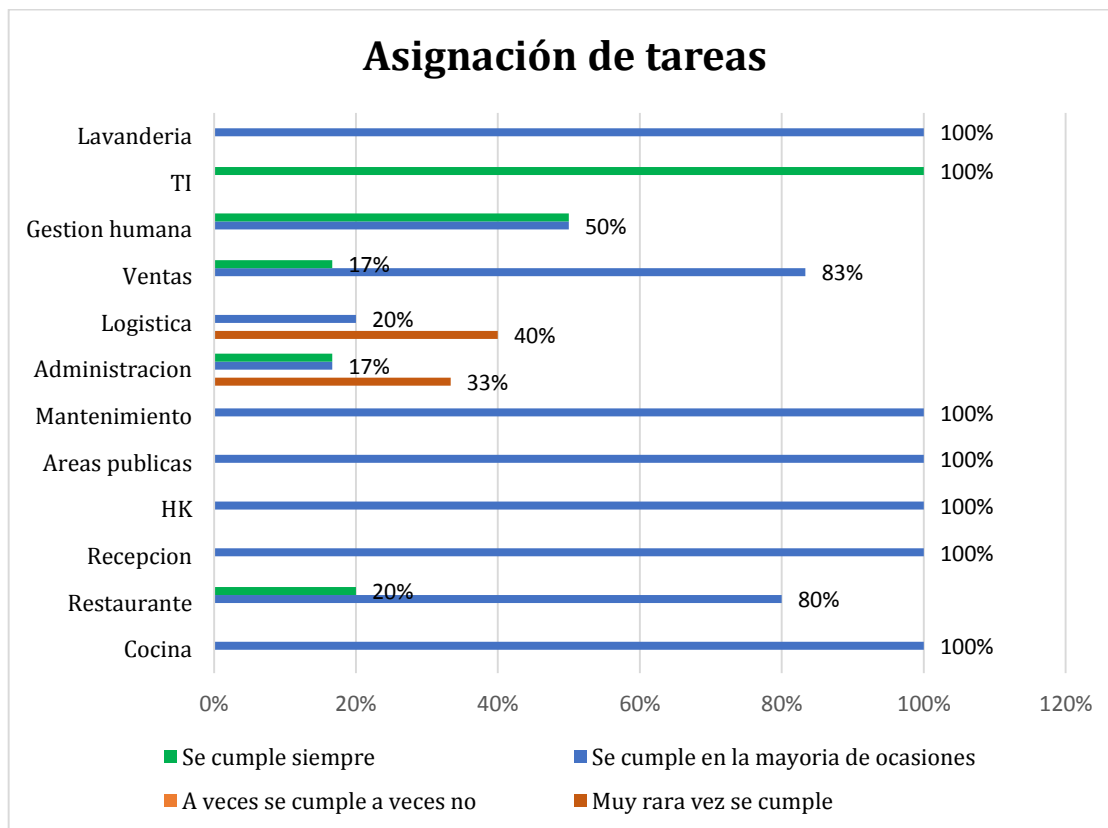


Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Asimismo, en cuanto al trabajo desarrollado por los jefes en relación a la distribución y coordinación de las tareas, identificamos que se desarrolla de manera correcta en la mayoría de casos, que de alguna manera siempre existen algunas leves descoordinaciones, se solucionan en el momento de tal manera que no perjudican la gestión de la empresa.

Esta visión proviene de un detalle global de todas las áreas involucradas.

Figura 14 ¿Mi jefe hace un buen trabajo asignando tareas y coordinando personal? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

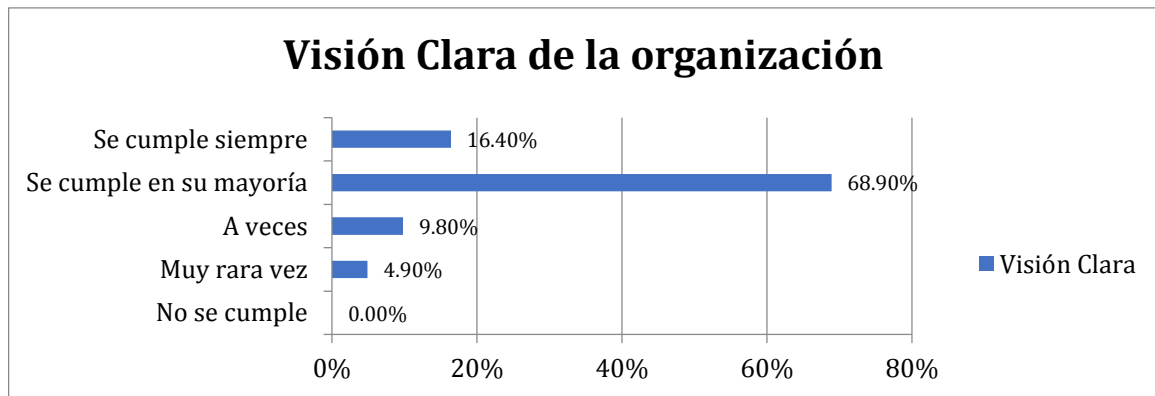
Como se puede observar, en las áreas de administración y logística se observa que no se tiene una coordinación entre el personal y la asignación de tareas que se le asigna, generando incomodidad y perjudicando de alguna manera a la operatividad administrativa de la empresa.

Tabla 24 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	3	4,9	4,9	4,9
	A veces se cumple a veces no	6	9,8	9,8	14,8
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	42	68,9	68,9	83,6
	Se cumple siempre	10	16,4	16,4	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

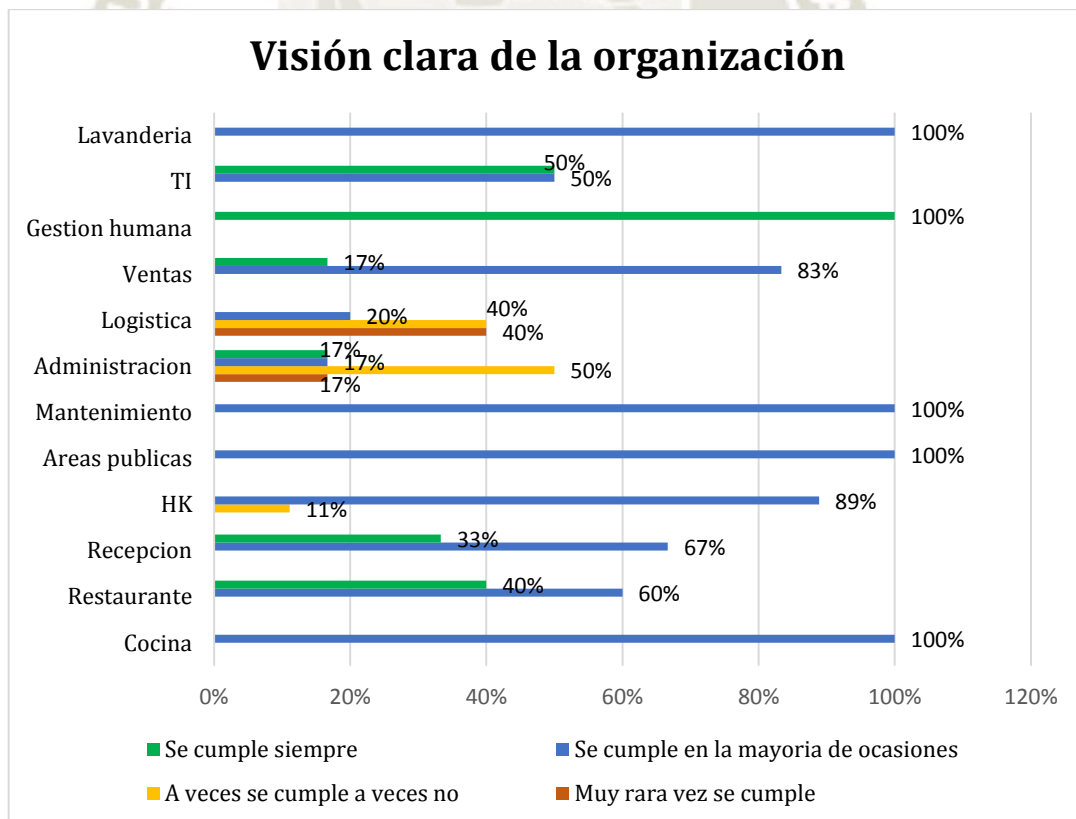
Figura 15 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Acerca de la visión de la organización, podemos mencionar que los jefes o directivos según la opinión de los colaboradores indican que, si tienen claro los objetivos finales o de largo plazo, o la visión y están encaminados para poder realizar las actividades adecuadas para poder alcanzar dicha visión.

Figura 16 Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

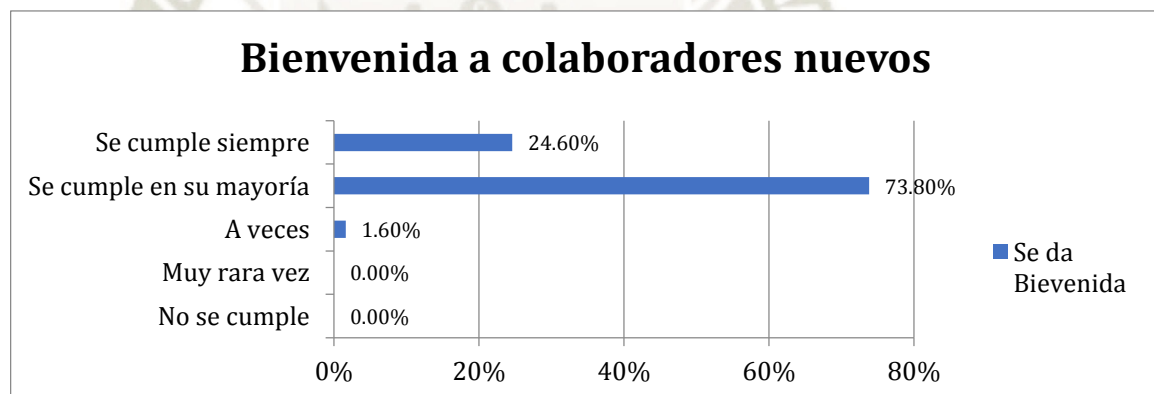
Acercas de la visión por áreas, podemos mencionar que los jefes según la opinión de los colaboradores de las áreas de administración, logística y pocos de HK, indican que no se tienen muy claros los objetivos, o la visión por ello no se están realizando actividades adecuadas para dirigir la organización hacia el alcance de sus metas.

Tabla 25 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida?

		Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	1	1,6	1,6	1,6
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	45	73,8	73,8	75,4
	Se cumple siempre	15	24,6	24,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

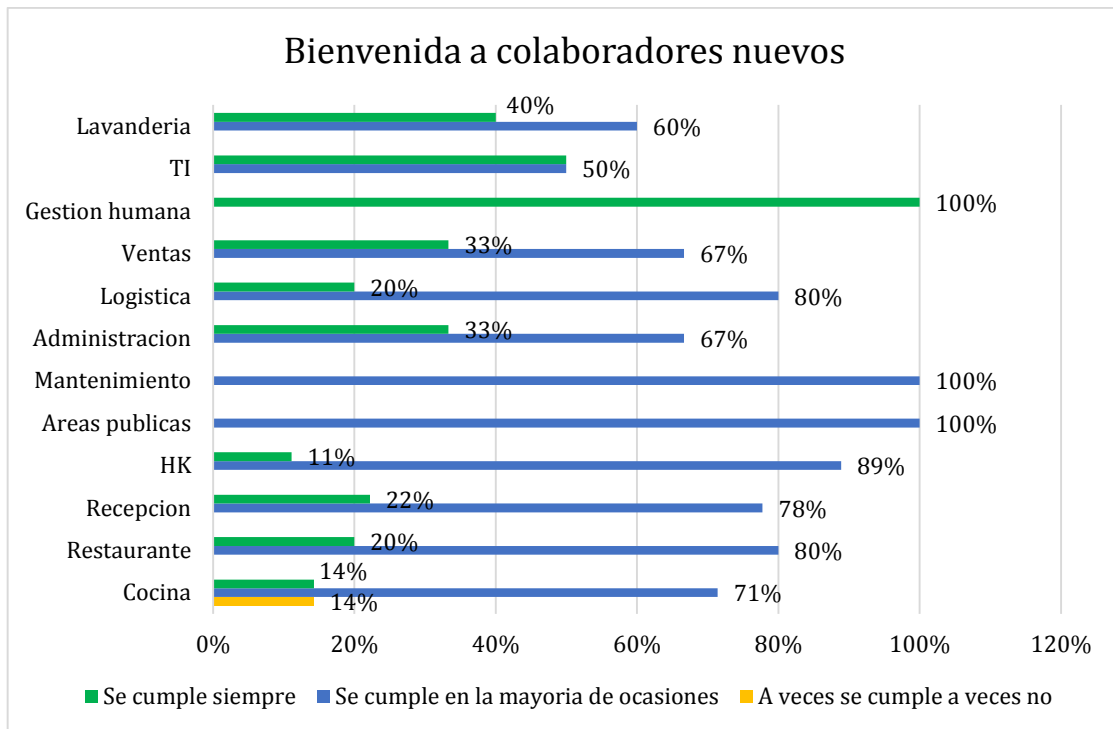
Figura 17 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto al proceso de bienvenida e inducción a los colaboradores que recién ingresan a laborar, podemos mencionar que la recepción y bienvenida que se les da es bastante aceptable es mas en algunas o muchas de las ocasiones es muy grato recibir dicha bienvenida, lo que influye positivamente a que los colaboradores se integren con facilidad y se sientan motivados a desarrollar mejor sus tareas.

Figura 18 ¿Cuándo alguien ingresa se le da la Bienvenida? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

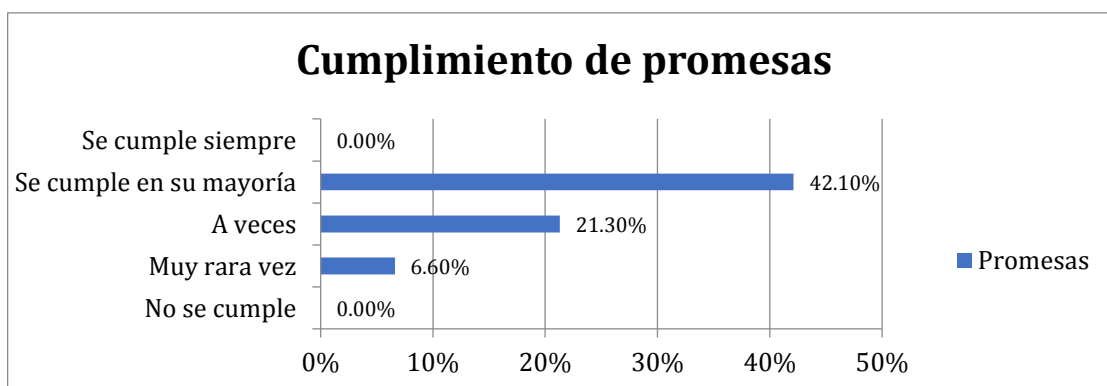
Como se observa en cada área, el proceso de bienvenida e inducción a los colaboradores que recién ingresan a laborar es aceptable y en muchas ocasiones se les da una bienvenida calurosa y alegre influyendo de manera positiva. El área que presenta irregularidades pequeñas es cocina.

Tabla 26 Mi jefe cumple las promesas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	4	6,6	6,6	6,6
	A veces se cumple a veces no	13	21,3	21,3	27,9
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	44	72,1	72,1	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

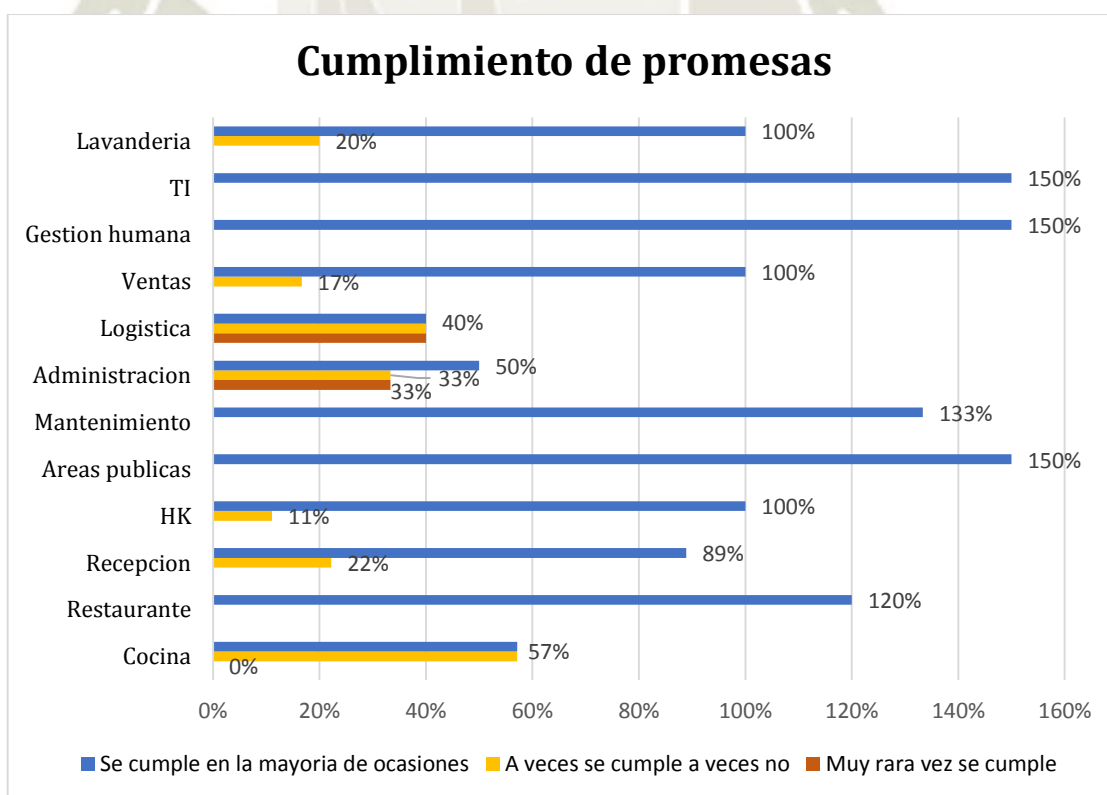
Figura 19 Mi jefe cumple las promesas (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a las promesas hechas de parte de los jefes a los colaboradores, podemos mencionar que dichas promesas son cumplidas en parte y en algunas oportunidades algunos de los colaboradores se han sentido desmotivados por el incumplimiento de ciertas promesas, actitudes de parte de los jefes que se deben de mejorar por ser un influyente fuerte en la motivación de los colaboradores.

Figura 20 Mi jefe cumple las promesas (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

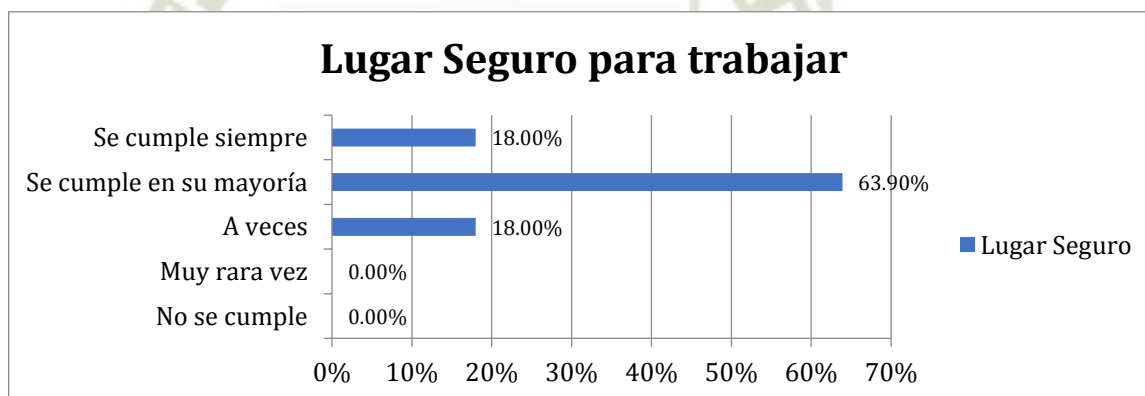
Se observan varias áreas donde los colaboradores sienten que sus jefes cumplen rara vez sus promesas, lo cual genera una fuerte desmotivación hacia los colaboradores de la mayoría de las áreas de la empresa.

Tabla 27 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	11	18,0	18,0	18,0
	Se cumple en la mayoría de los casos	39	63,9	63,9	82,0
	Se cumple siempre	11	18,0	18,0	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

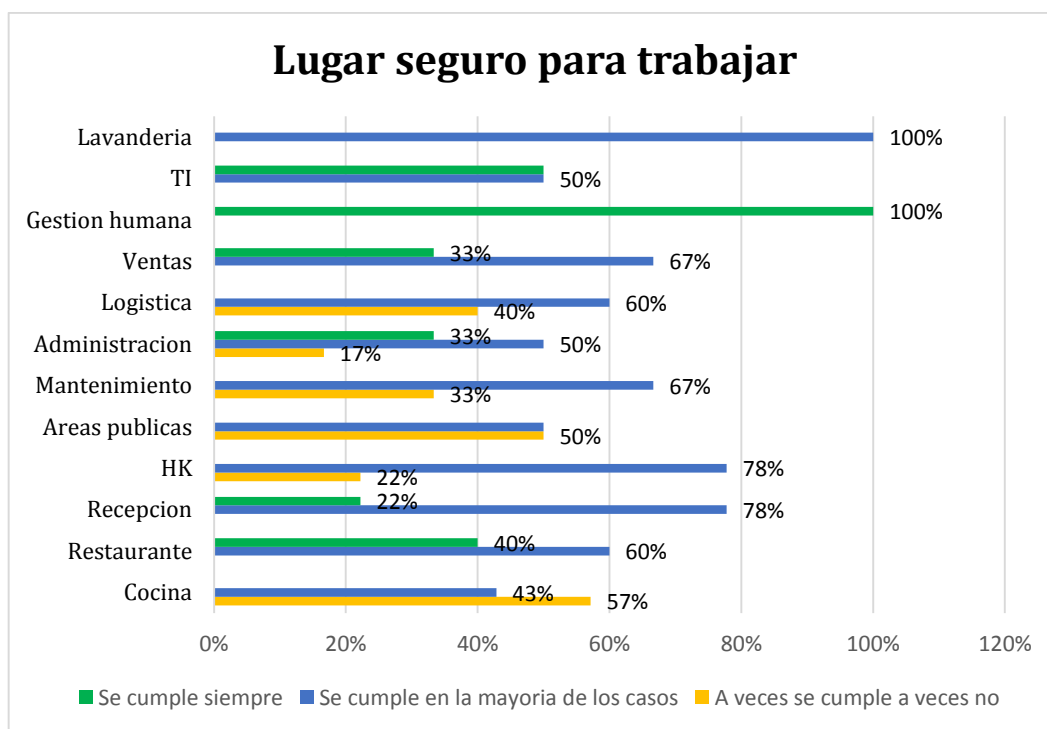
Figura 21 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto al lugar de trabajo vale decir la infraestructura en donde desarrollan sus actividades los colaboradores, estos afirman que dichas condiciones son buenas y que es agradable trabajar con seguridad en dichas instalaciones, los mismos que cumplen con la reglamentación adecuada exigido por defensa civil y con la normatividad de seguridad e higiene industrial.

Figura 22 ¿El Lugar es físicamente seguro para trabajar? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

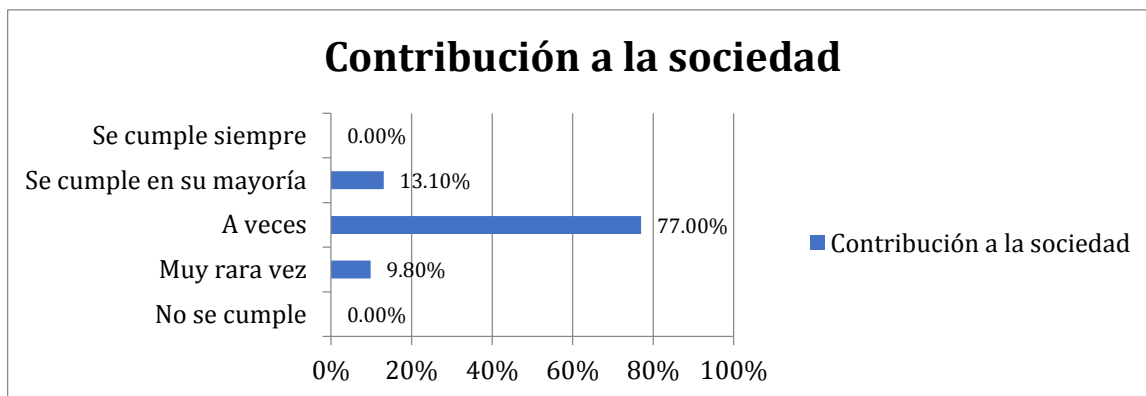
Algunas áreas sienten que no tienen un lugar seguro para trabajar, ya sea por la manipulación de líquidos tóxicos, fuego, objetos punzo cortantes, etc.; y en algunos casos no cuentan con la protección adecuada para evitar algún accidente de trabajo.

Tabla 28 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	6	9,8	9,8	9,8
	Se cumple en la mayoría de los casos	47	77,0	77,0	86,9
	Se cumple siempre	8	13,1	13,1	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

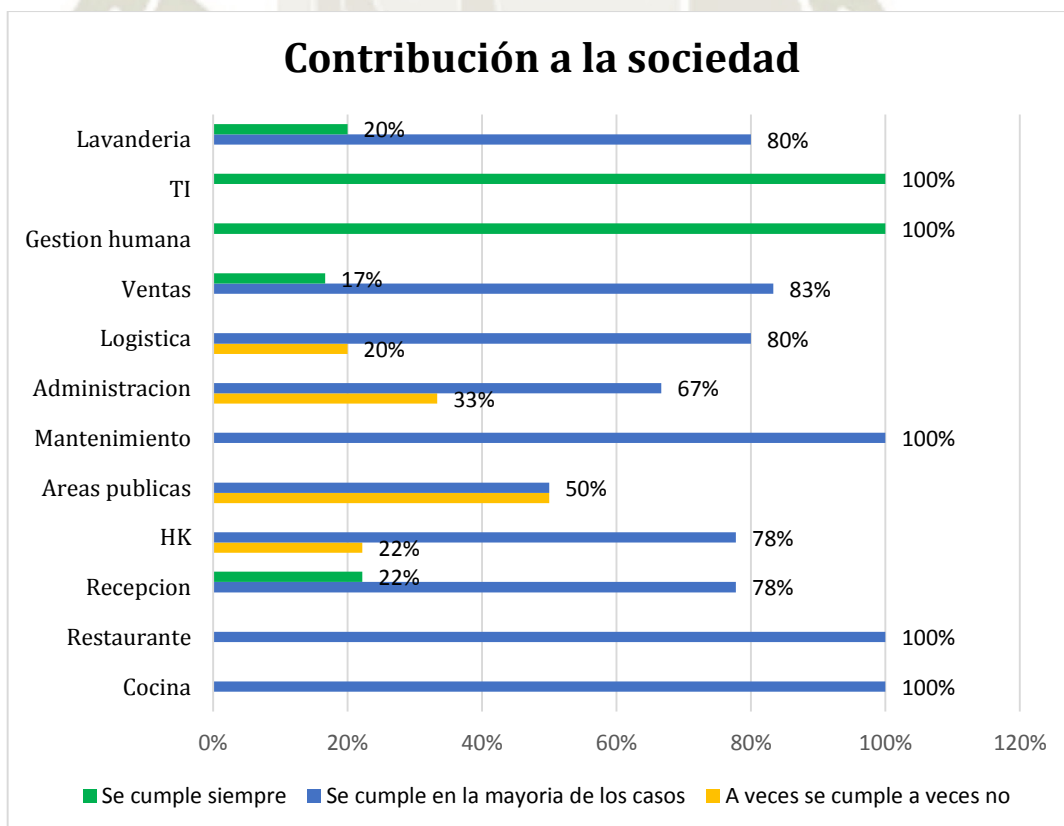
Figura 23 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Si bien es cierto los colaboradores se sienten bien, trabajan adecuadamente, cumplen con sus funciones, pero al formularles la pregunta de cómo se siente en cuanto a la contribución que realizan a la sociedad, muchos de ellos no supieron contestar adecuadamente lo que indica que no tienen claro este punto y que se debería fomentar en mostrar cómo es que sus tareas realizadas contribuyen con la sociedad.

Figura 24 Me siento bien en cómo contribuimos a la sociedad (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

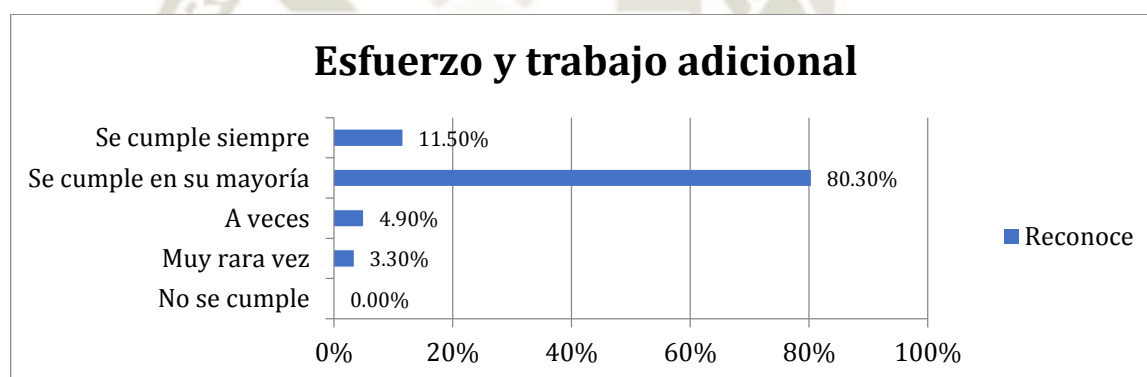
Hay varios colaboradores que sienten que sus actividades no contribuyen adecuadamente con la sociedad, o en su defecto, no se les especificó a detalle la pregunta.

Tabla 29 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo?

Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	2	3,3	3,3	3,3
	A veces se cumple a veces no	3	4,9	4,9	8,2
	Se cumple en la mayoría de ocasi.	49	80,3	80,3	88,5
	Se cumple siempre	7	11,5	11,5	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

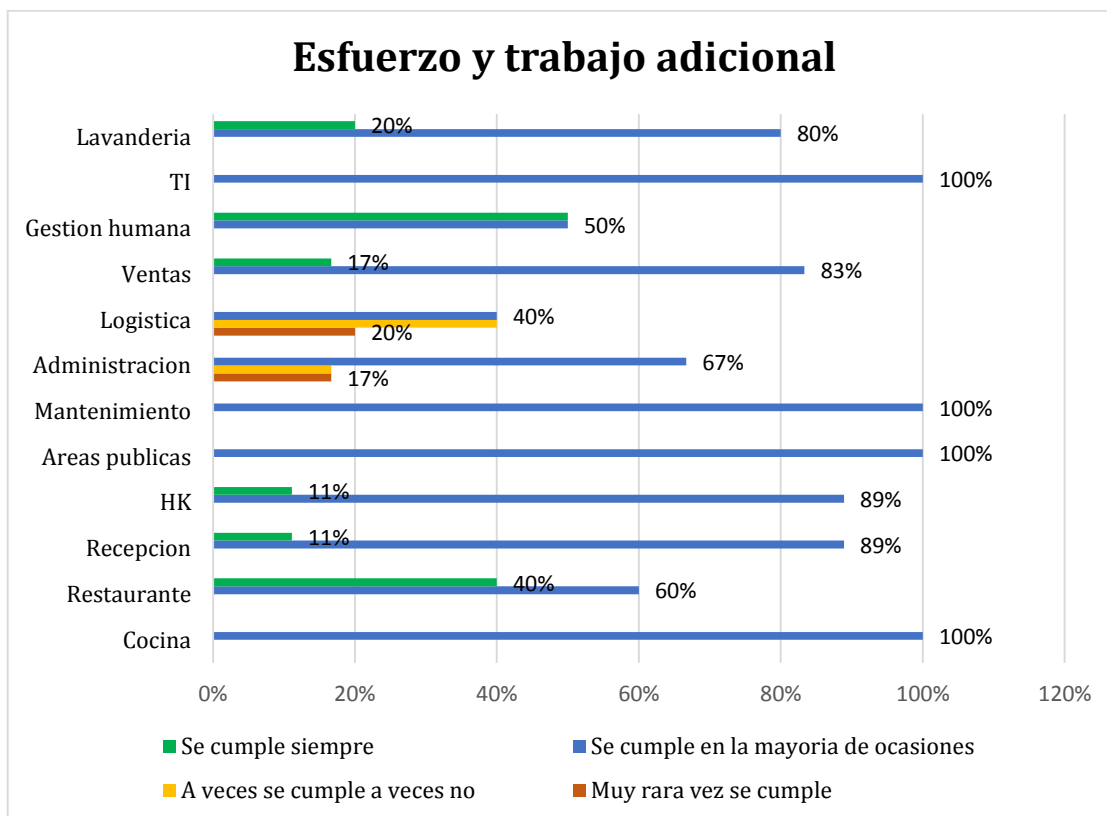
Figura 25 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Asimismo, a pesar de las actividades encomendadas por los jefes, los colaboradores siempre desarrollar algunas otras actividades adicionales a sus funciones, de los cual los colaboradores se sienten bien de realizarlas ya que siente que dichas actividades extras son reconocidas por sus superiores.

Figura 26 ¿Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

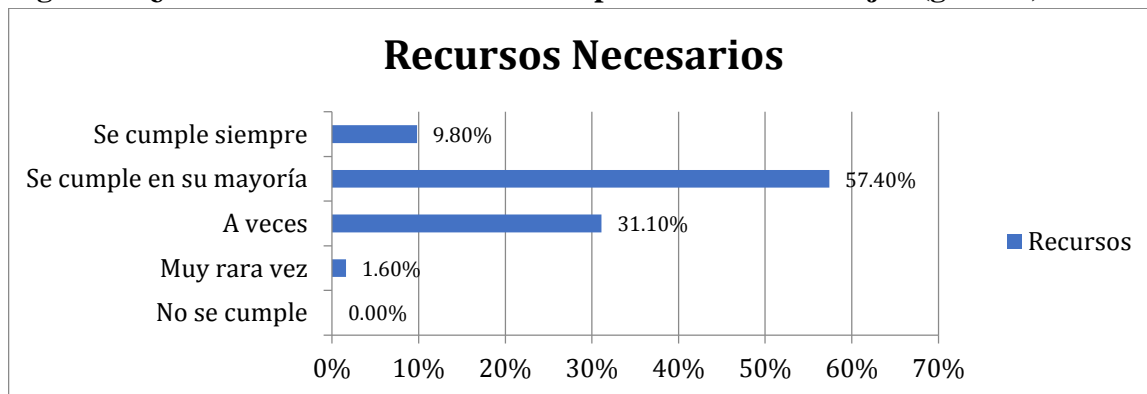
Como se observa, en las áreas administrativas los colaboradores sienten un recargo en sus actividades diarias encomendadas por los jefes, asimismo piensan que los jefes adquieren el reconocimiento de los superiores (Lima) de las actividades extras lo que genera incomodidad.

Tabla 30 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy rara vez se cumple	1	1,6	1,6	1,6
A veces se cumple a veces no	19	31,1	31,1	32,8
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	35	57,4	57,4	90,2
Se cumple siempre	6	9,8	9,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

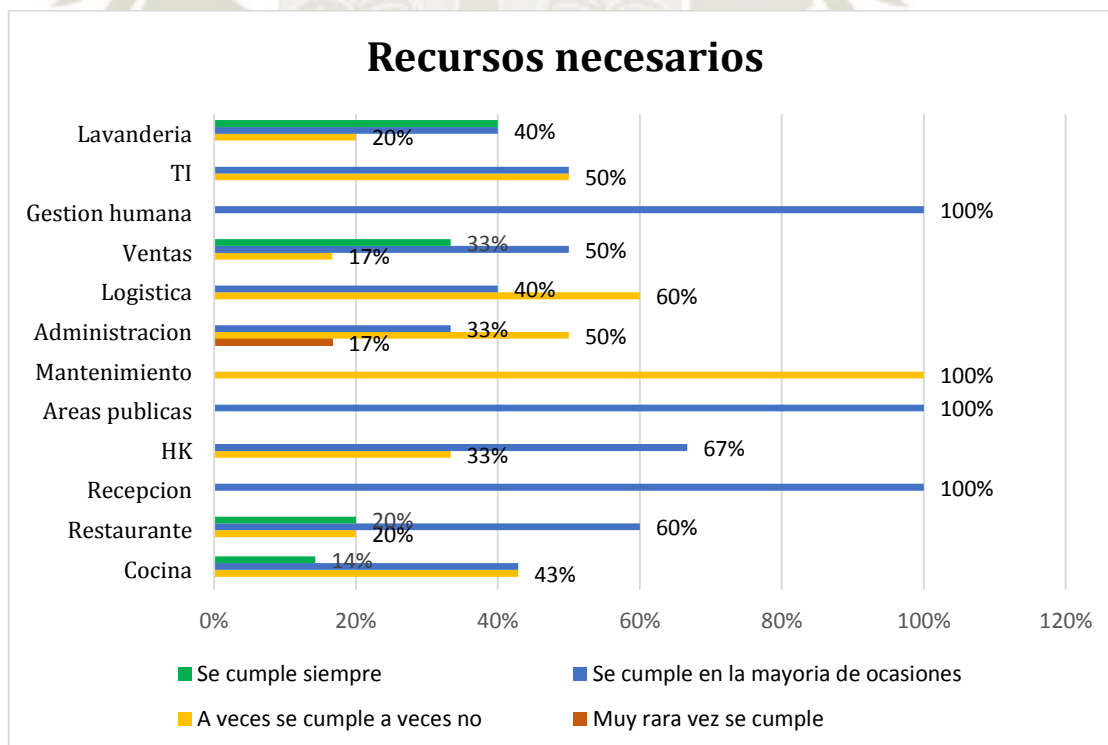
Figura 27 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a los recursos necesarios para poder realizar correctamente las actividades o tareas, los colaboradores indican que, si efectivamente cuentan con dichos recursos de manera adecuada lo que les permite desenvolverse correctamente y cumplir a cabalidad las tareas encomendadas, y así poder alcanzar la visión de la institución planteada por los directivos.

Figura 28 ¿Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

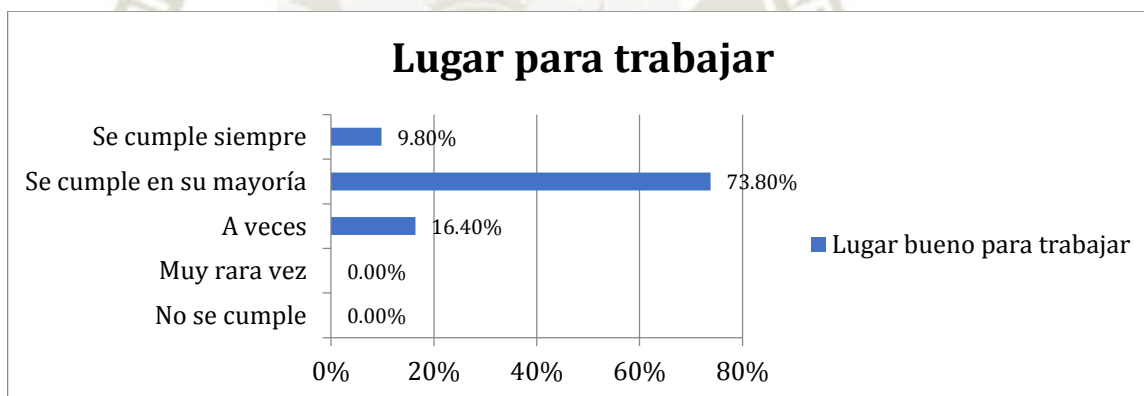
En entrega de recursos necesarios observamos que mantenimiento, por ejemplo, no cuentan con los recursos de manera oportuna, ya sea por algún retraso por parte del proveedor o de su jefatura; en el caso de las otras áreas se debe a falta de capacitaciones o no renovación en sus recursos actuales que están pronto a volverse obsoletos.

Tabla 31 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	10	16,4	16,4	16,4
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	45	73,8	73,8	90,2
	Se cumple siempre	6	9,8	9,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

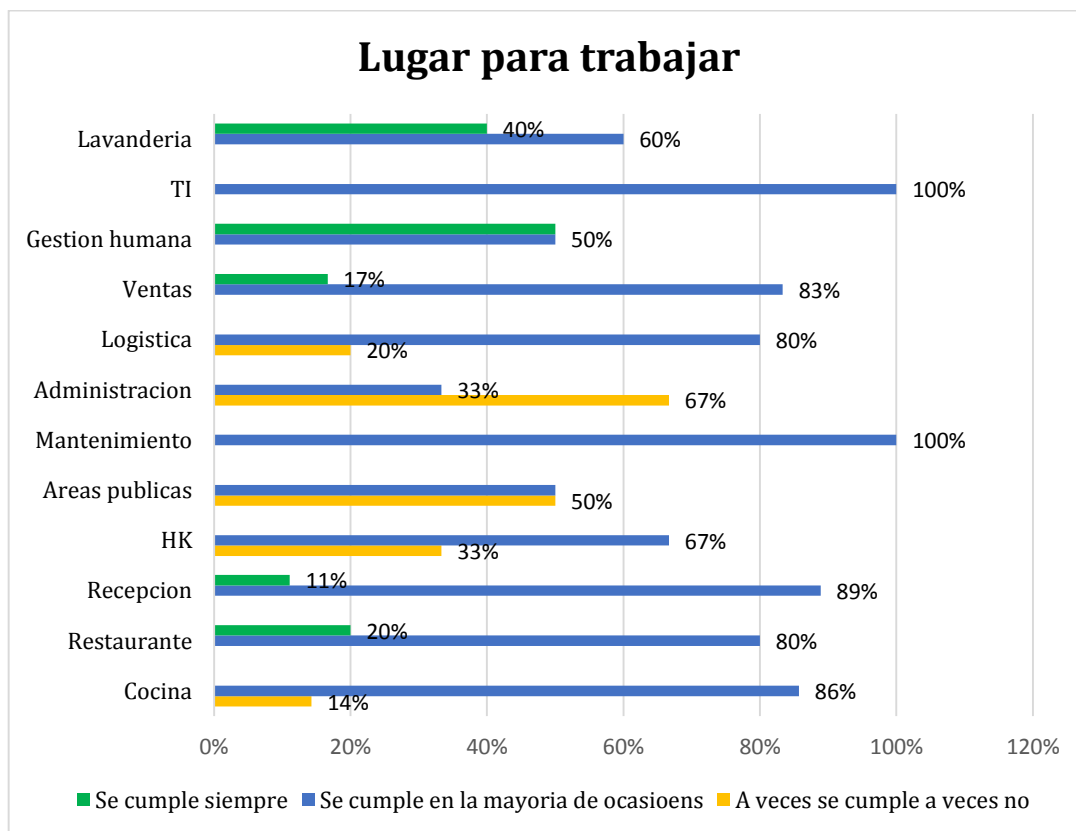
Figura 29 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a las condiciones e instalaciones de la institución, estos cuentan con lo necesario para sentirse psicológica y emocionalmente bien, ya que cuenta con instalaciones adecuadas, atractivas que invitan a trabajar con alegría, compañerismo y en equipo para alcanzar los objetivos de la institución.

Figura 30 ¿El lugar es psicológica y emocionalmente bueno para trabajar? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

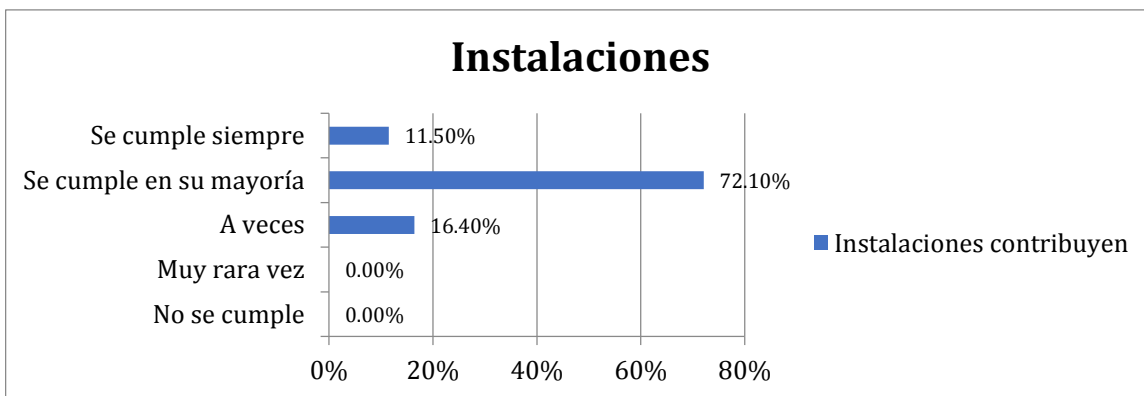
En cuanto a las condiciones e instalaciones de la institución, estos cuentan en su mayoría de veces, con lo necesario para sentirse psicológica y emocionalmente bien para que puedan realizar sus actividades, en algunos casos se darán altibajos con compañeros o jefaturas que va a generar malestar.

Tabla 32 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	10	16,4	16,4	16,4
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	44	72,1	72,1	88,5
	Se cumple siempre	7	11,5	11,5	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

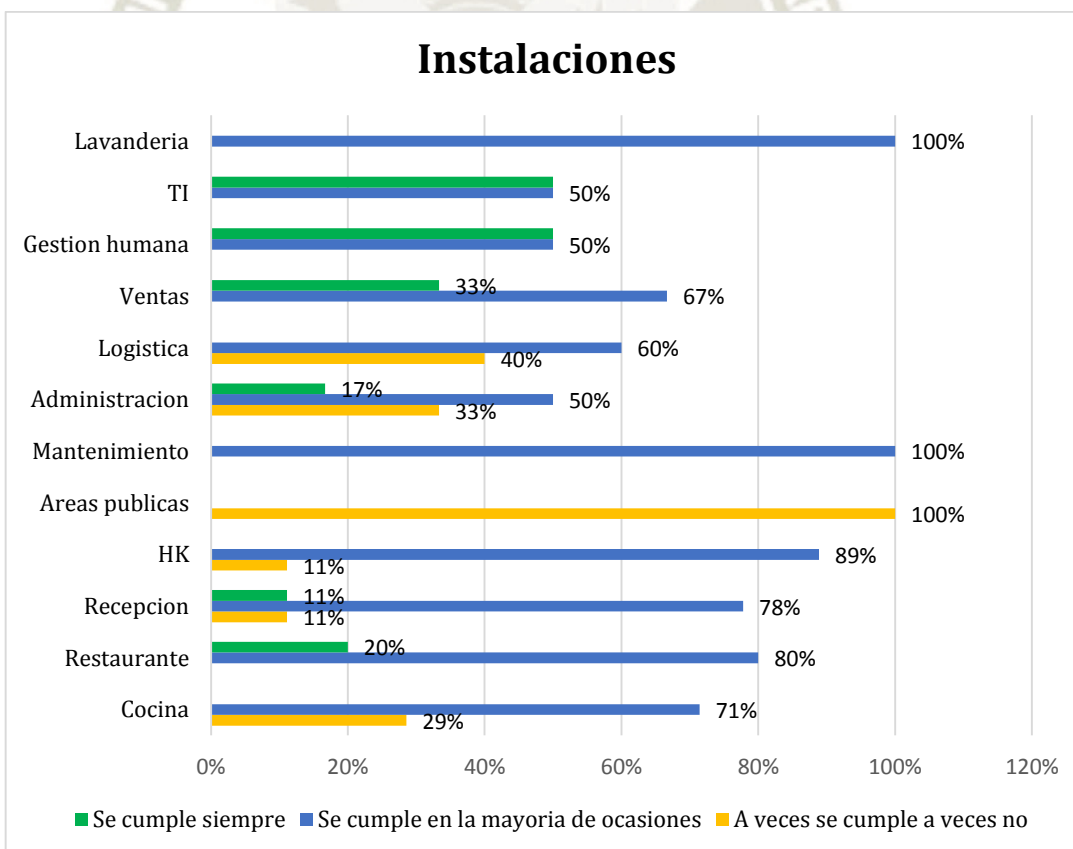
Figura 31 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Efectivamente, en cuanto a que si las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral como mencionamos anteriormente, estas sí cumplen con los requisitos adecuados para sentirse bien y trabajar mejor.

Figura 32 ¿Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

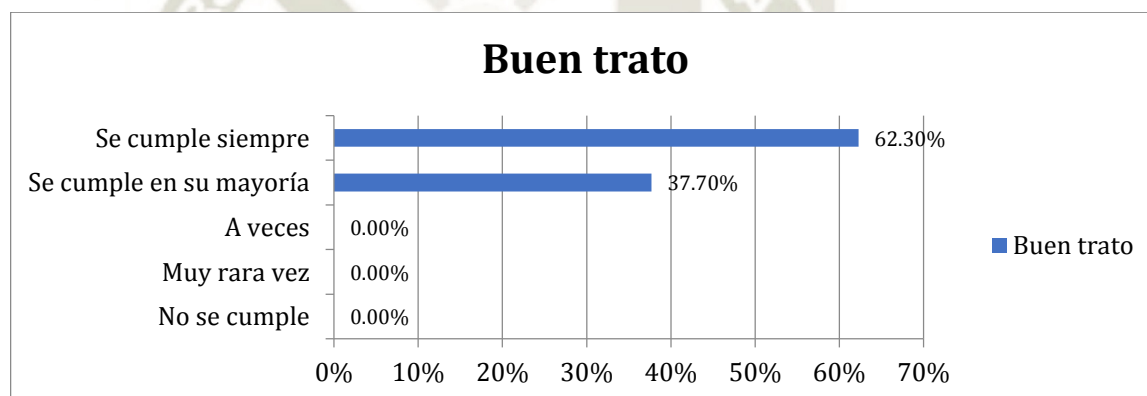
En la mayoría de los casos los colaboradores sienten que las instalaciones de su centro laboral contribuyen a buen ambiente, salvo excepciones como las condiciones climáticas o el espacio reducido de su lugar de trabajo.

Tabla 33 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc....?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	23	37,7	37,7	37,7
	Se cumple siempre	38	62,3	62,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

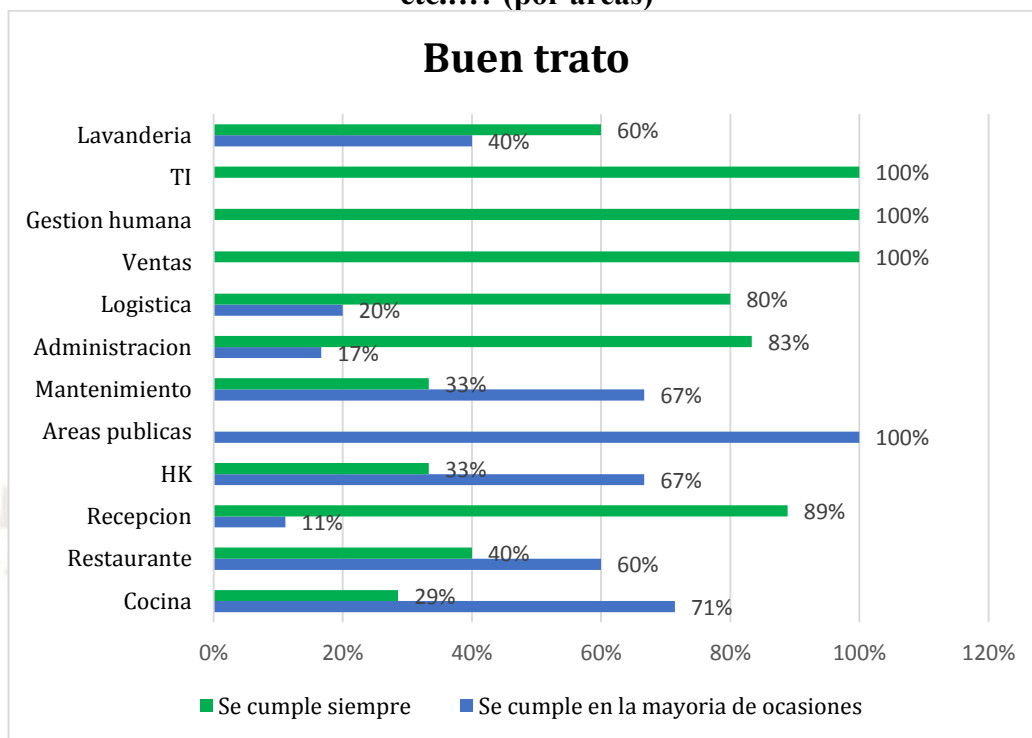
Figura 33 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc....? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Al preguntarles acerca del trato recibido independientemente del sexo, edad u otro pudimos ver que ellos se sienten bastante complacidos con el trato recibido, en donde no existe ningún tipo de discriminación por ninguna índole, lo que es bastante bueno y contribuye mucho de desarrollar un correcto clima organizacional.

Figura 34 ¿Recibo buen trato independientemente de mi género, edad, etc....? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

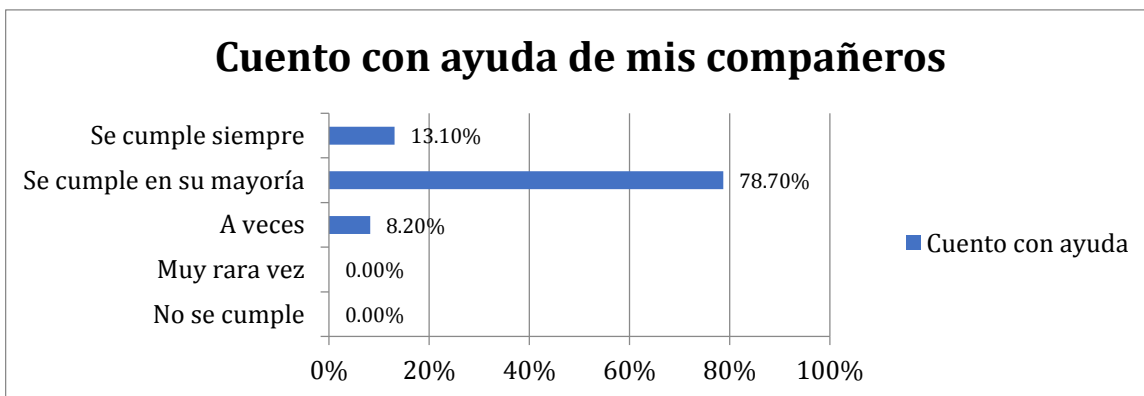
Nuevamente observamos por áreas, que los colaboradores sienten un buen trato con todos los compañeros de su centro laboral.

Tabla 34 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros?

Puedo contar con la ayuda de mis compañeros		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	5	8,2	8,2	8,2
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	48	78,7	78,7	86,9
	Se cumple siempre	8	13,1	13,1	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

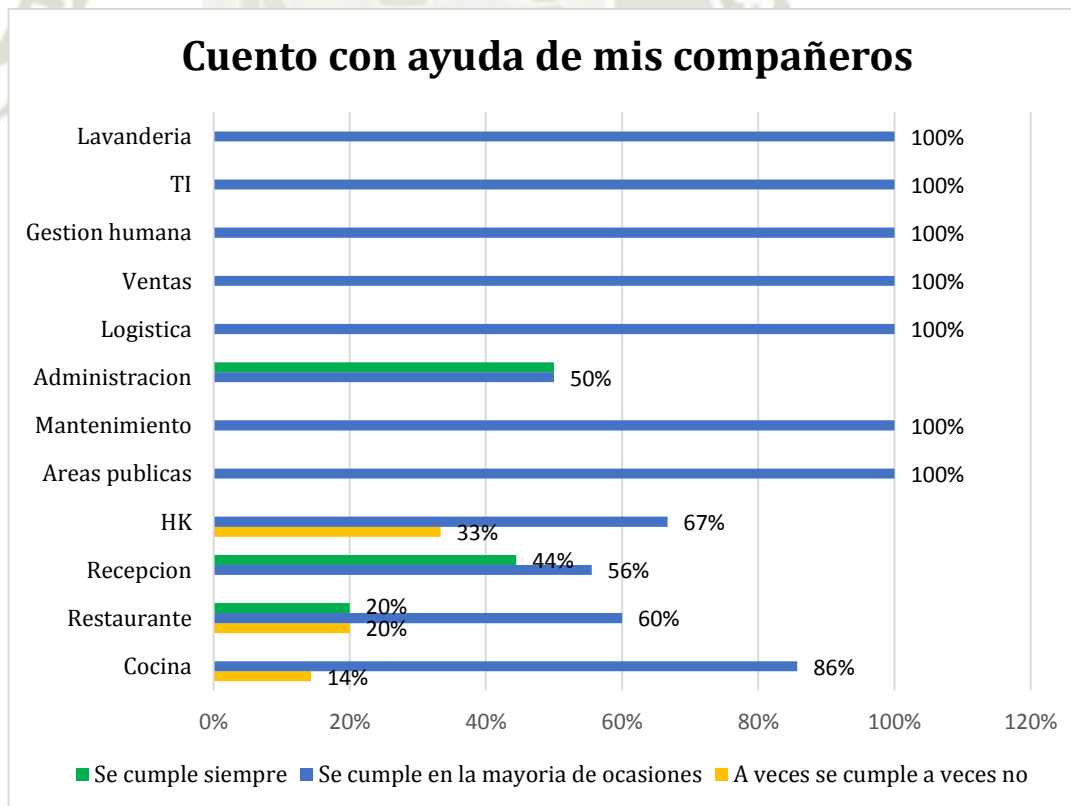
Figura 35 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto al compañerismo dentro de la institución, percibimos que es muy bueno el nivel de compañerismo, el trabajo en equipo en especial, la forma en que coordinan y se apoyan unos con otros para poder cumplir efectivamente con las actividades a desarrollar en la institución.

Figura 36 ¿Puedo contar con la ayuda de mis compañeros? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

El compañerismo dentro de cada área es positivo, en algunos casos como en los que manejan alimentos y bebidas o housekeeping, sienten una ligera molestia

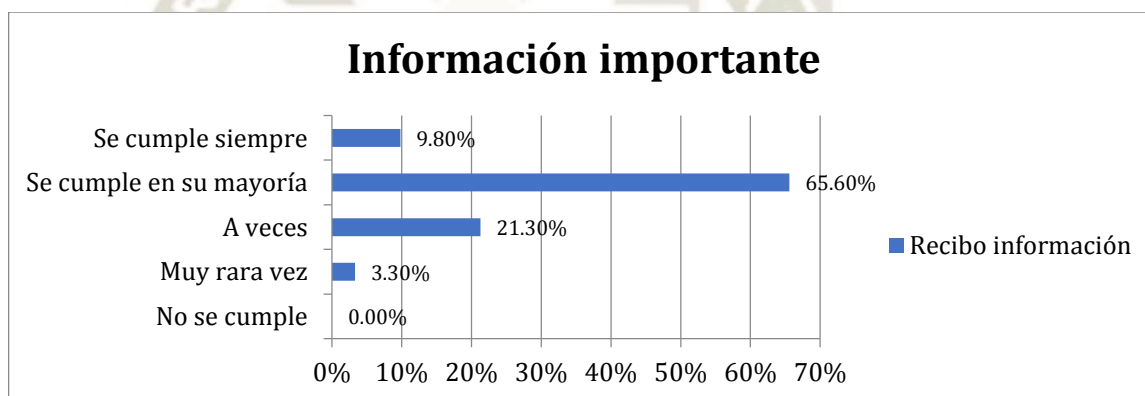
debido a la cantidad de trabajo que tiene sus compañeros y que quizás, por ello no puedan apoyarse mutuamente.

Tabla 35 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	2	3,3	3,3	3,3
	A veces se cumple a veces no	13	21,3	21,3	24,6
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	40	65,6	65,6	90,2
	Se cumple siempre	6	9,8	9,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

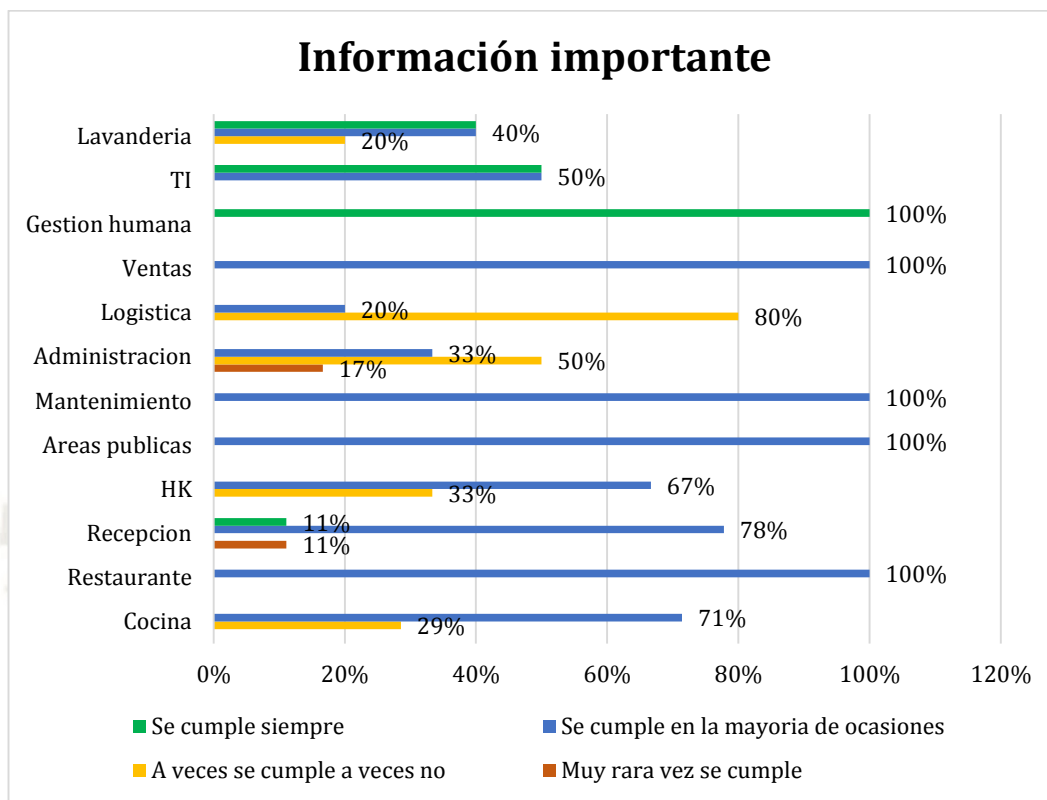
Figura 37 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Con relación a la información proporcionada por el jefe, consideramos que si se cumple con proporcionarles a los colaboradores la información adecuada y necesaria para poder cumplir con las tareas encomendadas y desarrollar efectivamente con los objetivos de la institución.

Figura 38 ¿Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

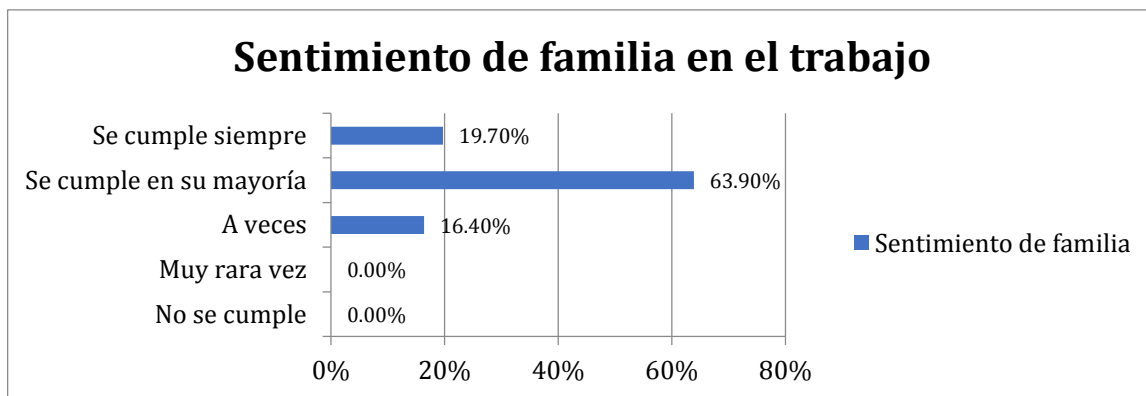
Como observamos, al dividir por áreas, nos damos cuenta de que hay varias de ellas que no sienten por parte de los jefes una comunicación adecuada; hay demora en las comunicaciones de la empresa o errores en las fechas de entrega de alguna tarea determinada.

Tabla 36 Hay un sentimiento de familia en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	10	16,4	16,4	16,4
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	39	63,9	63,9	80,3
	Se cumple siempre	12	19,7	19,7	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

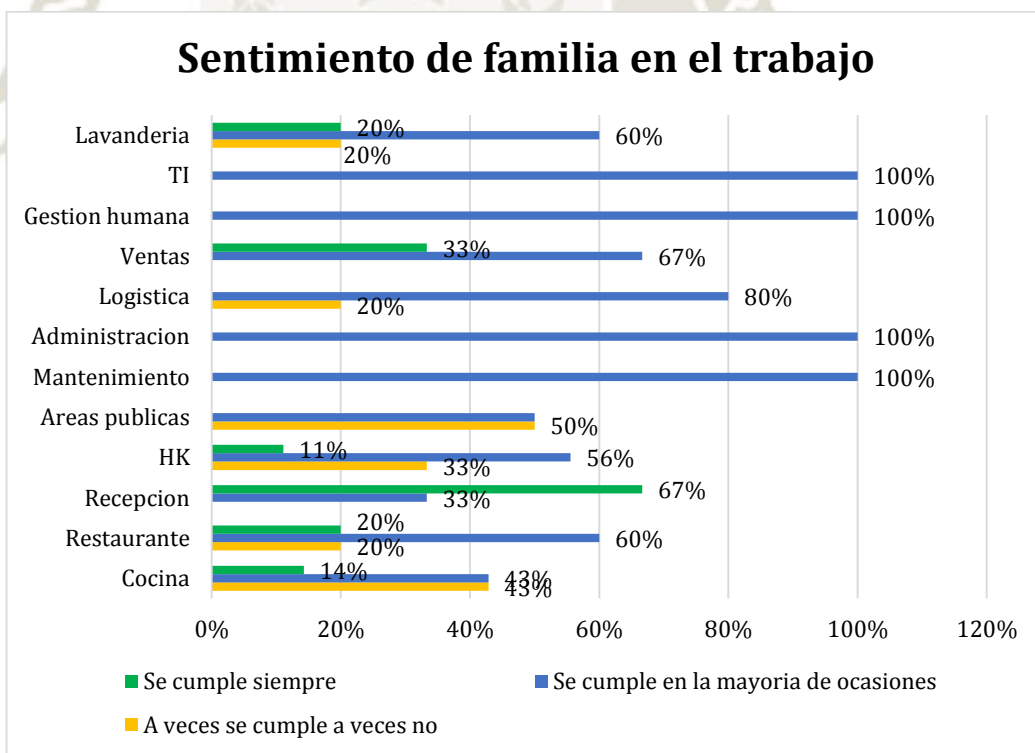
Figura 39 Hay un sentimiento de familia en el trabajo (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Es bueno mencionar que los colaboradores de la institución hayan generado vínculos afectivos muy buenos con sus colaboradores, tal es así que existe un sentimiento de familia entre todos los colaboradores de la institución.

Figura 40 Hay un sentimiento de familia en el trabajo (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

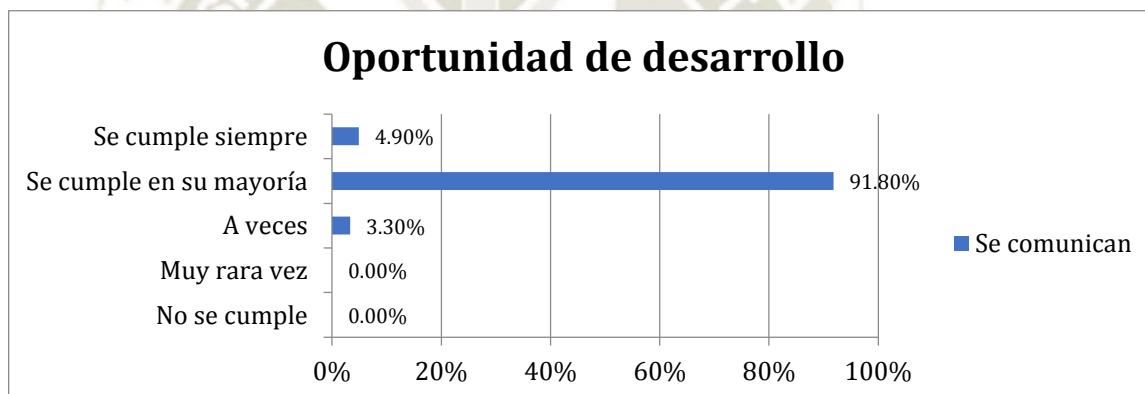
Hay algunos colaboradores que sienten que no han alcanzado totalmente un vínculo familiar ya sea por los horarios distintos o por la forma de ser de cada uno de sus compañeros.

Tabla 37 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	2	3,3	3,3	3,3
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	56	91,8	91,8	95,1
	Se cumple siempre	3	4,9	4,9	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

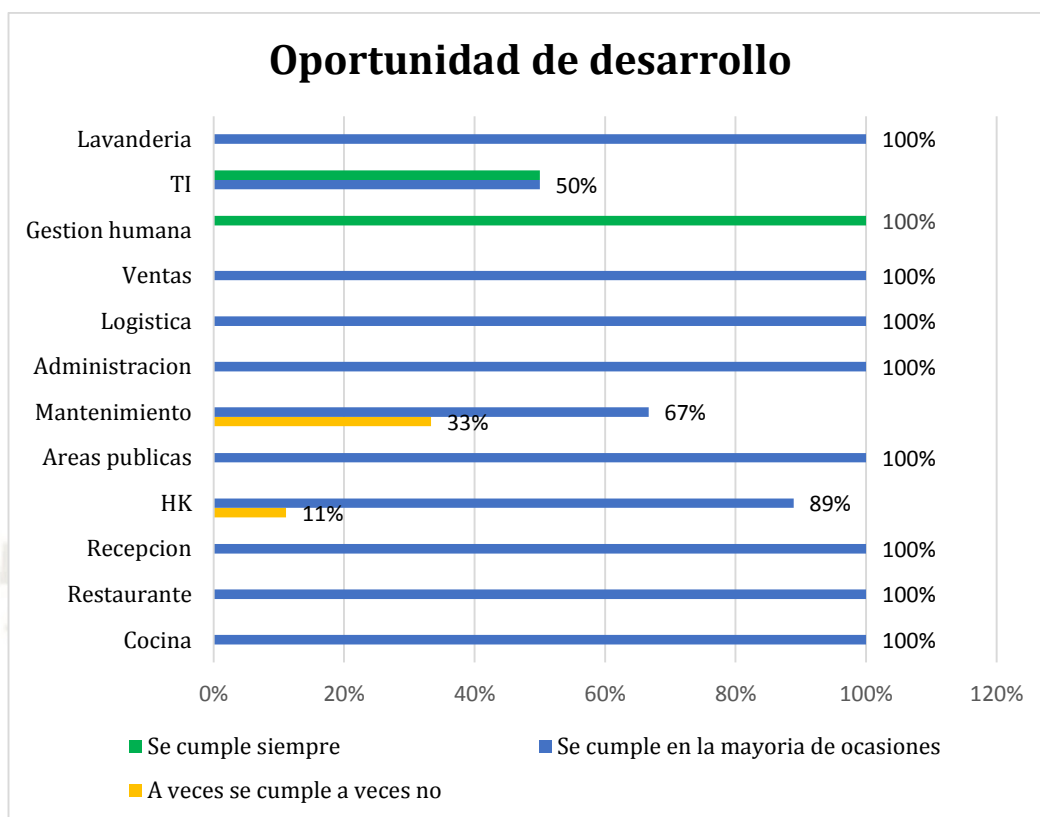
Figura 41 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional que se den dentro de la organización podemos apreciar que en la mayoría de veces la empresa difunde con los colaboradores y les da la oportunidad para que estos puedan desarrollarse profesionalmente.

Figura 42 Se comunican las oportunidades de desarrollo profesional (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

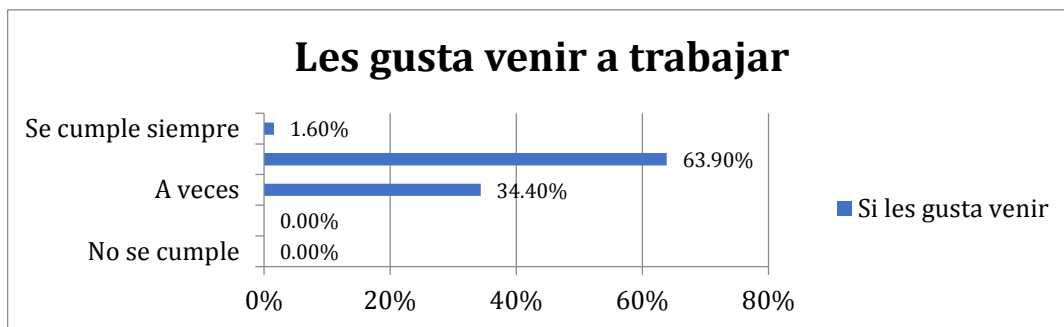
Los colaboradores en la mayoría de los casos sienten que sí hay comunicación de desarrollo profesional (oportunidades internas y externas), pero en las áreas de mantenimiento y HK, por la poca rotación de personal, están trabajando en monotonía y por varios años en el mismo puesto.

Tabla 38 A los colaboradores les gusta venir a trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	21	34,4	34,4	34,4
	Se cumple en la mayoría de las oc.	39	63,9	63,9	98,4
	Se cumple siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

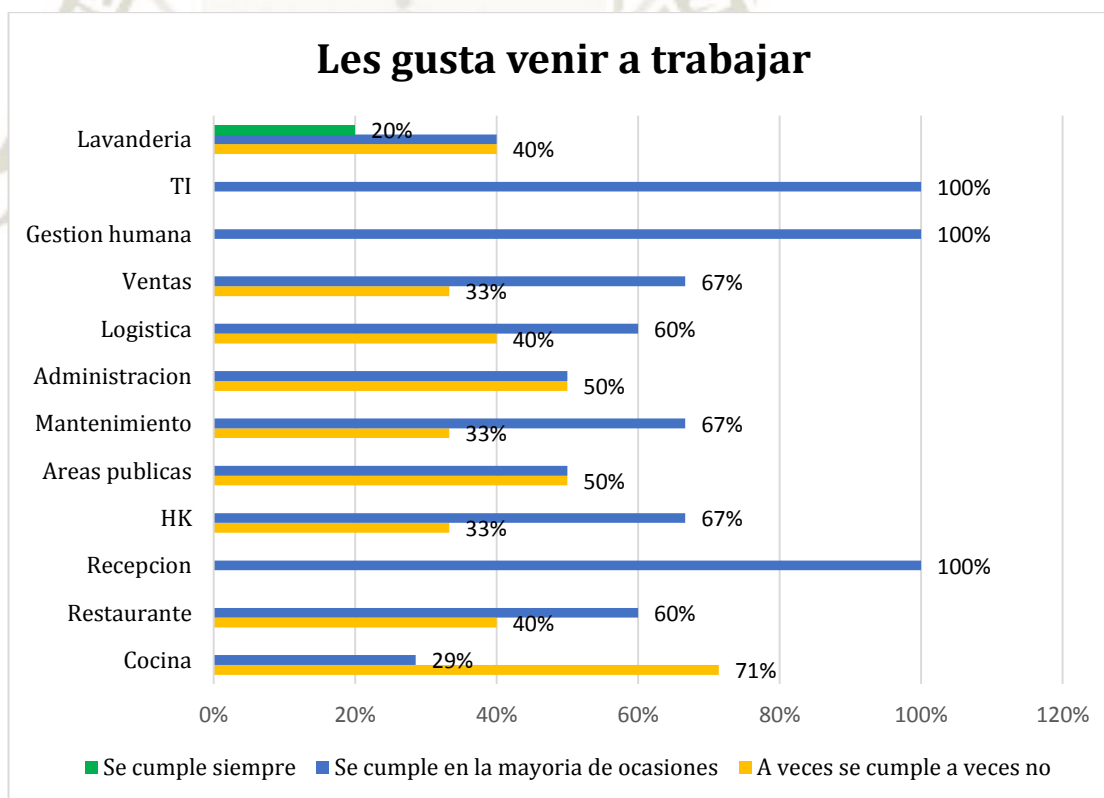
Figura 43 A los colaboradores les gusta venir a trabajar (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En la tabla que nos antecede podemos apreciar que los colaboradores se sienten a gusto con su trabajo, tal es así que se sienten gustosos de venir a laborar en la institución, lo que ayuda mucho a desarrollar correctamente las actividades o sus tareas para alcanzar los objetivos de la institución.

Figura 44 A los colaboradores les gusta venir a trabajar (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

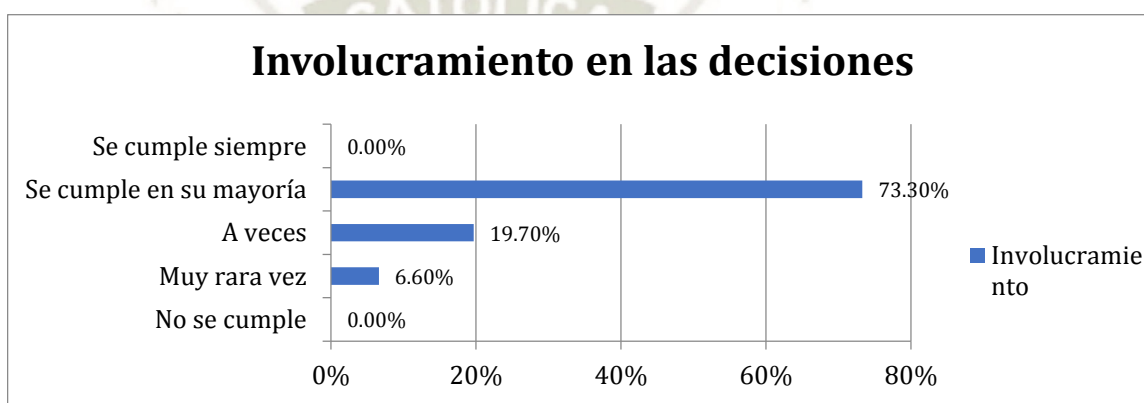
Por las mismas discrepancias entre colaboradores y jefes, muchos de ellos no están con ánimos en la mayoría de ocasiones.

Tabla 39 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	4	6,6	6,6	6,6
	A veces se cumple a veces no	12	19,7	19,7	26,2
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	45	73,8	73,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

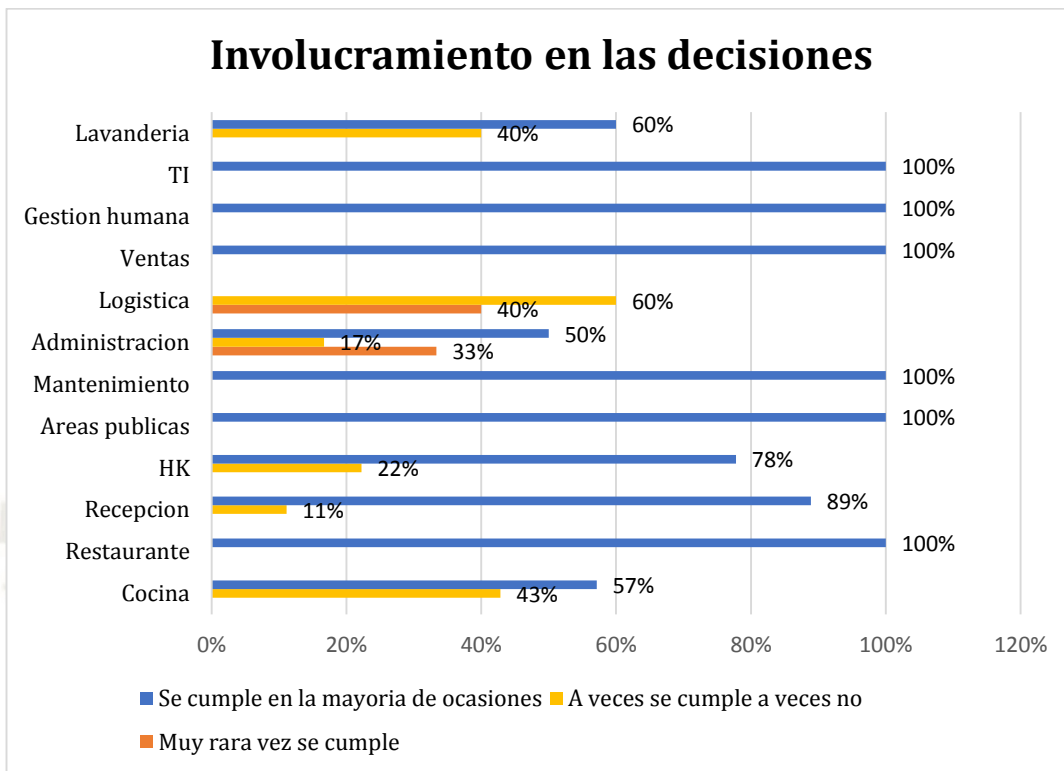
Figura 45 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Podemos apreciar que los directivos de la institución sujeto de estudio cuentan con la política de hacer partícipe a los colaboradores en las decisiones que afectan las actividades en la que se desenvuelven, lo que consideramos que es algo positivo ya que genera un mayor involucramiento por parte de los colaboradores con los objetivos de la institución.

Figura 46 El Jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

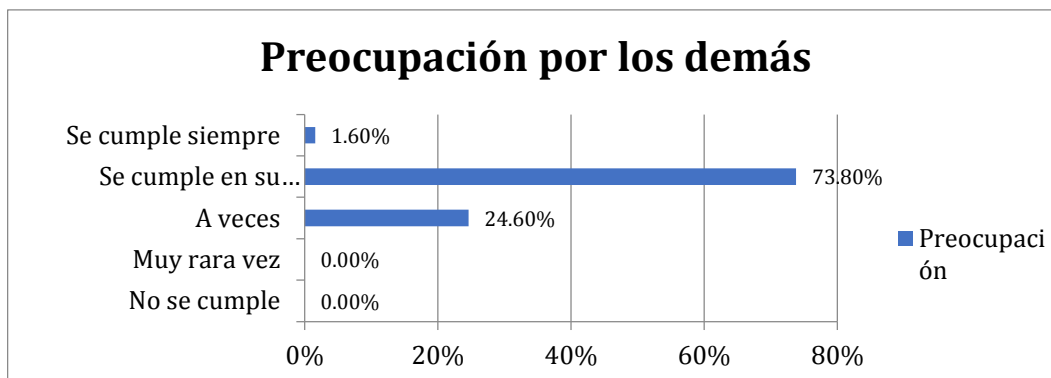
De acuerdo a lo observado, muchos colaboradores sienten que no se los involucra en la toma de decisiones, los jefes se reúnen y la decisión final se les es transmitida sin opciones a modificaciones (con excepción alguna)

Tabla 40 Las personas se preocupan por los demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	15	24,6	24,6	24,6
	Se cumple en la mayoría de ocasiones	45	73,8	73,8	98,4
	Se cumple siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

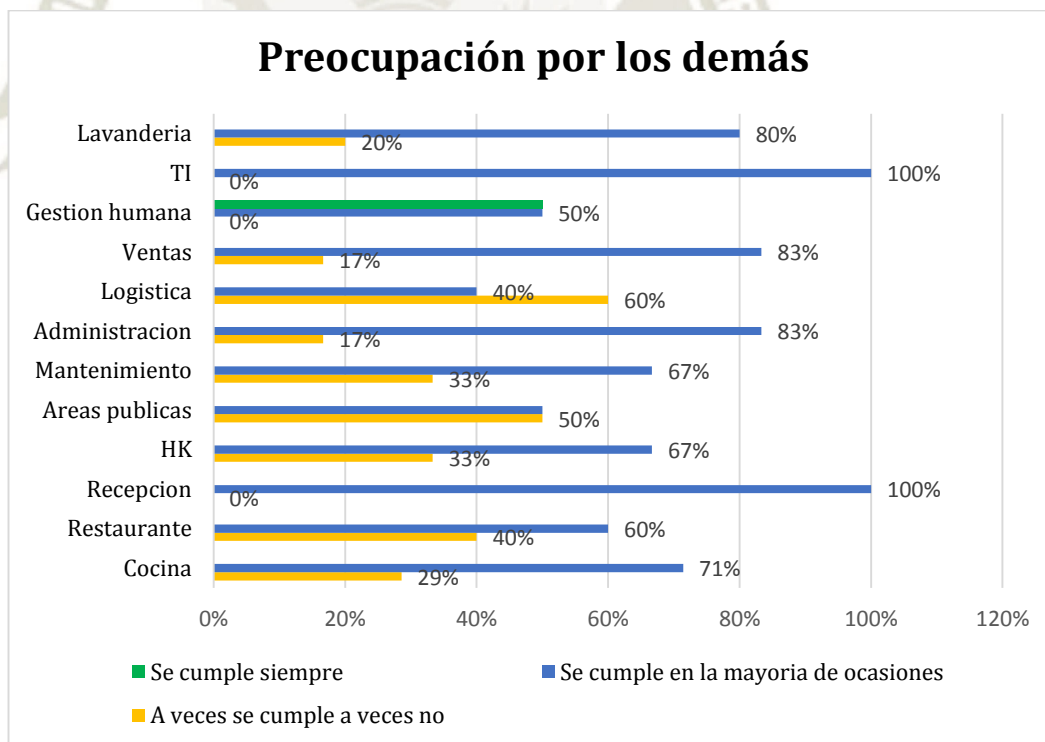
Figura 47 Las personas se preocupan por los demás (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto al compañerismo existente en la institución podríamos mencionar que en su mayoría los colaboradores tienen un alto espíritu de colaboración y preocupación por las personas con las que interactúan a diario en su ámbito laboral.

Figura 48 Las personas se preocupan por los demás (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

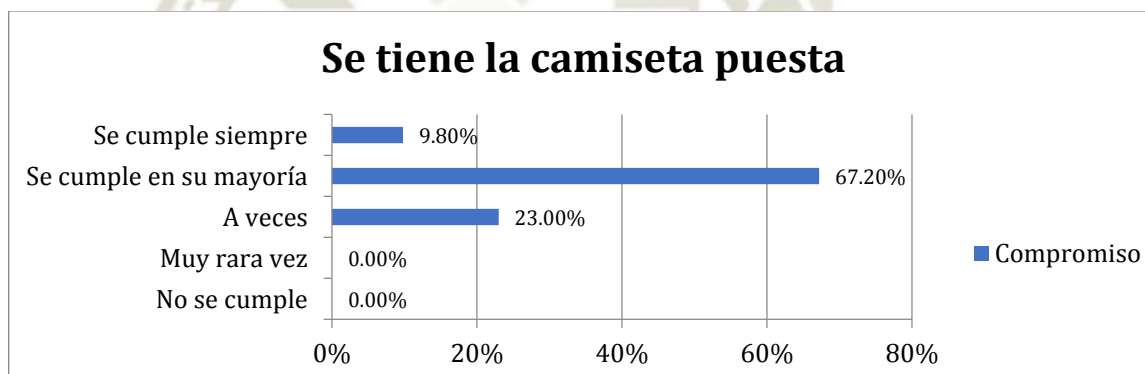
En algunas áreas podemos observar que el compañerismo no se da completamente, esto se debe a las diferentes funciones que realiza cada uno dentro de su área o en áreas distintas.

Tabla 41 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	14	23,0	23,0	23,0
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	41	67,2	67,2	90,2
	Se cumple siempre	6	9,8	9,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

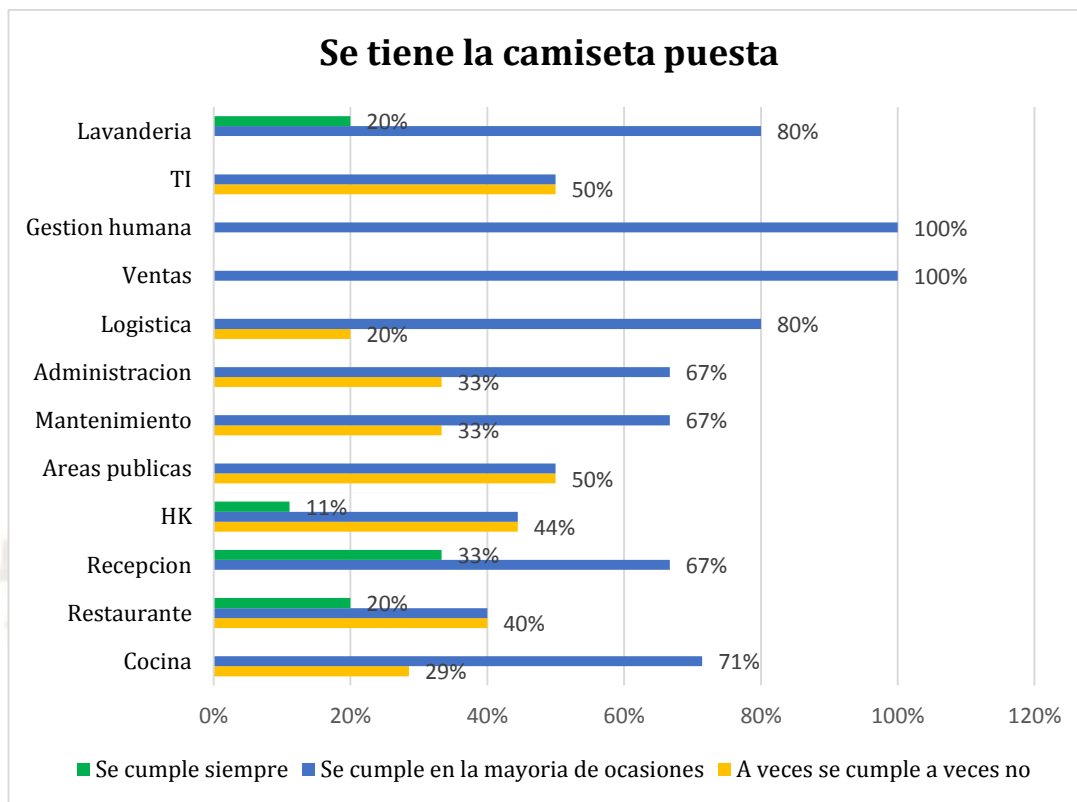
Figura 49 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Consideramos en función a los resultados obtenidos en nuestra encuesta que los colaboradores en su gran mayoría tienen la camiseta bien puesta, y encaminan a la organización al alcance de sus objetivos.

Figura 50 ¿Siento que todos tenemos la camiseta puesta? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

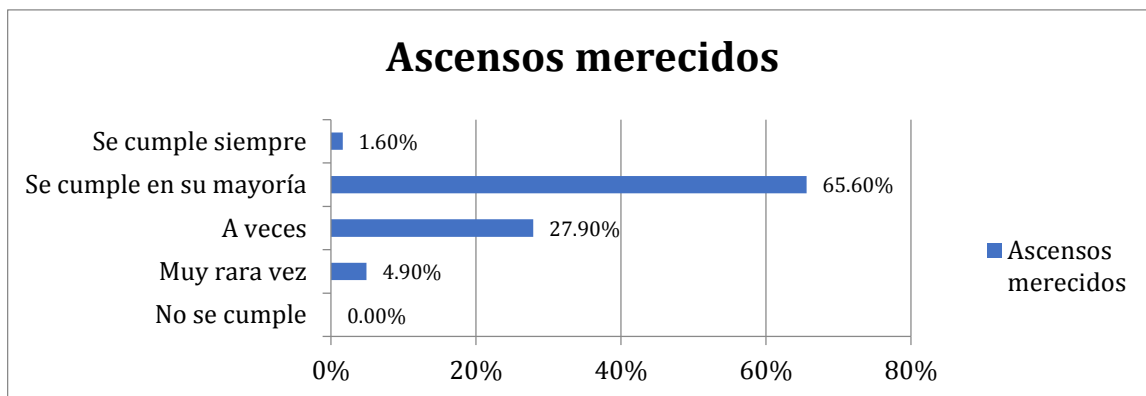
En algunos casos, algunos colaboradores por el mismo hecho de no sentirse bien en su ambiente laboral no están alineados con las metas de la empresa.

Tabla 42 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	3	4,9	4,9	4,9
	A veces se cumple a veces no	17	27,9	27,9	32,8
	Se cumple en la mayoría de las oc.	40	65,6	65,6	98,4
	Se cumple siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

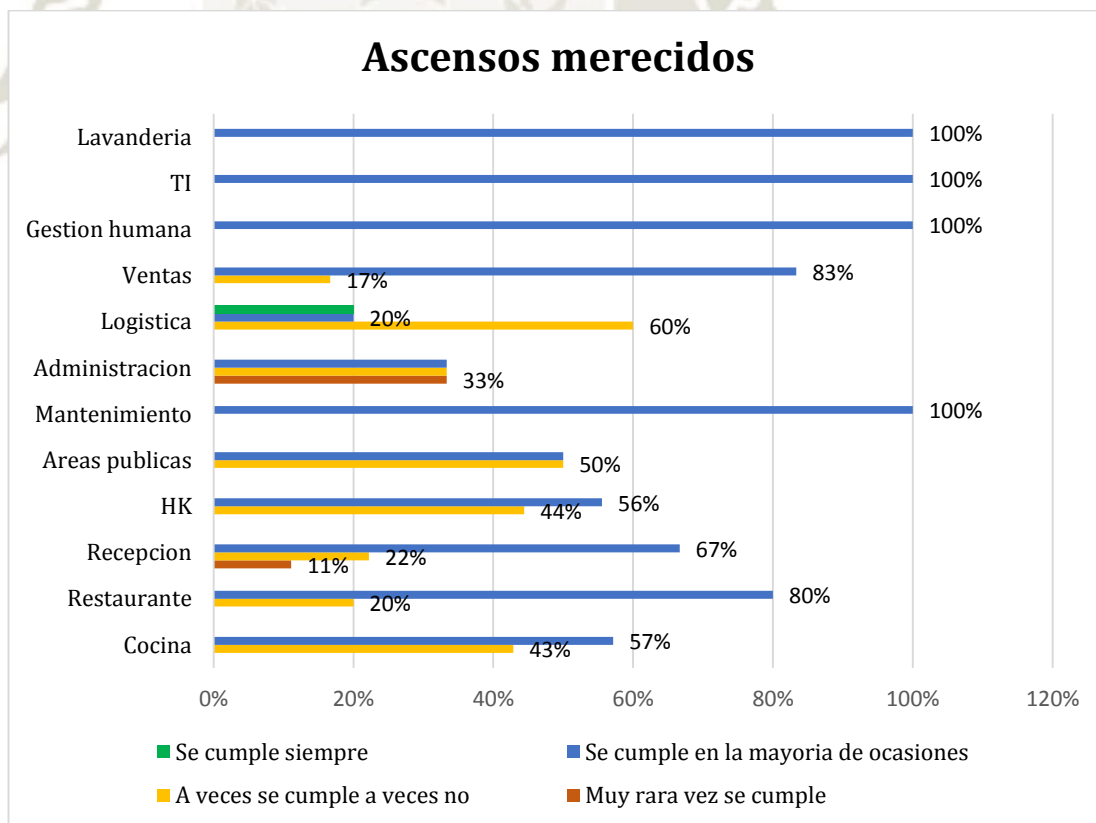
Figura 51 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a la existencia de meritocracia en los ascensos podemos visualizar que la gran mayoría considera que dichas promociones se dan por meritocracia propia, cabe resaltar que también existe un pequeño fragmento que considera que en algunas oportunidades se descuidó la meritocracia.

Figura 52 ¿Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

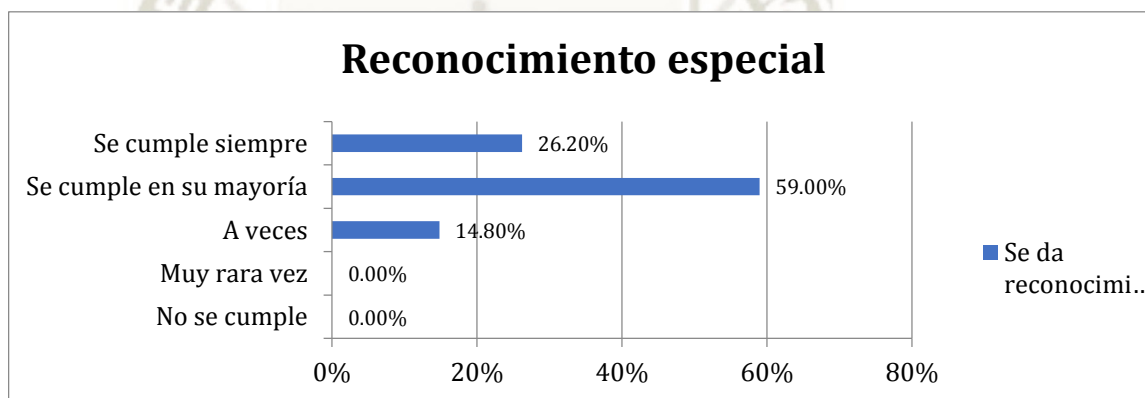
En cuanto a los ascensos por áreas observamos que no todos los colaboradores consideran que los ascensos no se dan de forma adecuada o que no son considerados dentro de las oportunidades internas que brinda la empresa.

Tabla 43 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	9	14,8	14,8	14,8
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	36	59,0	59,0	73,8
	Se cumple siempre	16	26,2	26,2	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

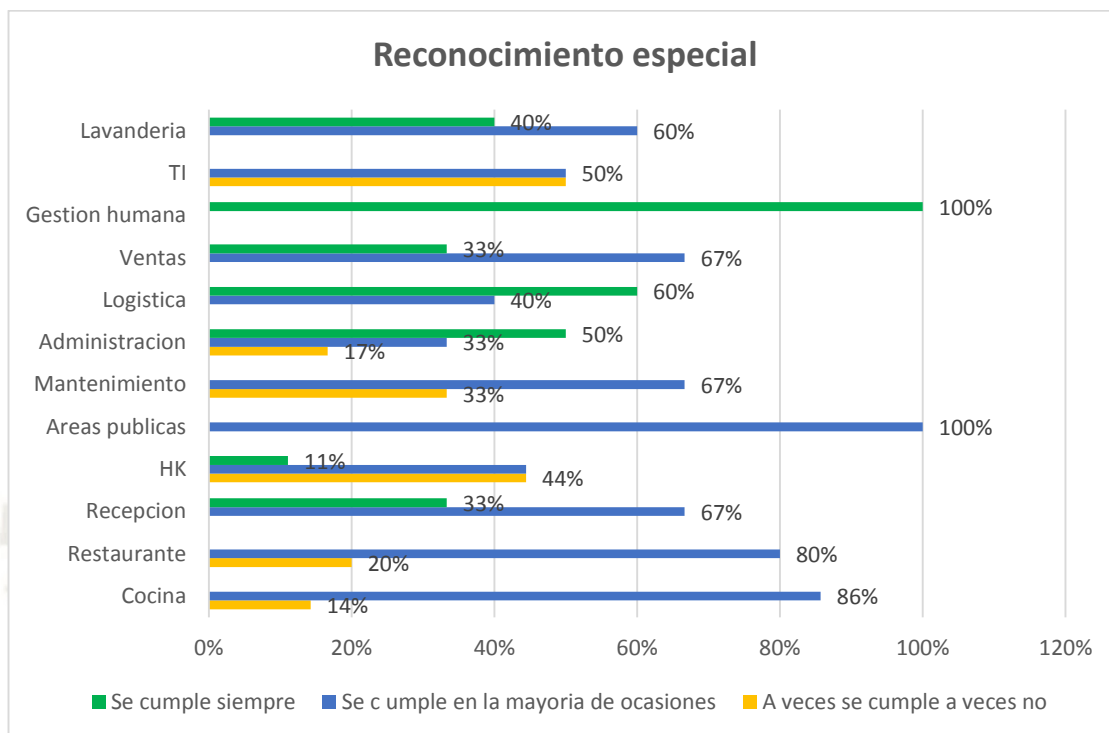
Figura 53 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto al reconocimiento consideramos que siempre existe oportunidad para todos los colaboradores de que pueden obtener en algún momento reconocimientos especiales que influyen bastante en la motivación de los colaboradores.

Figura 54 ¿Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

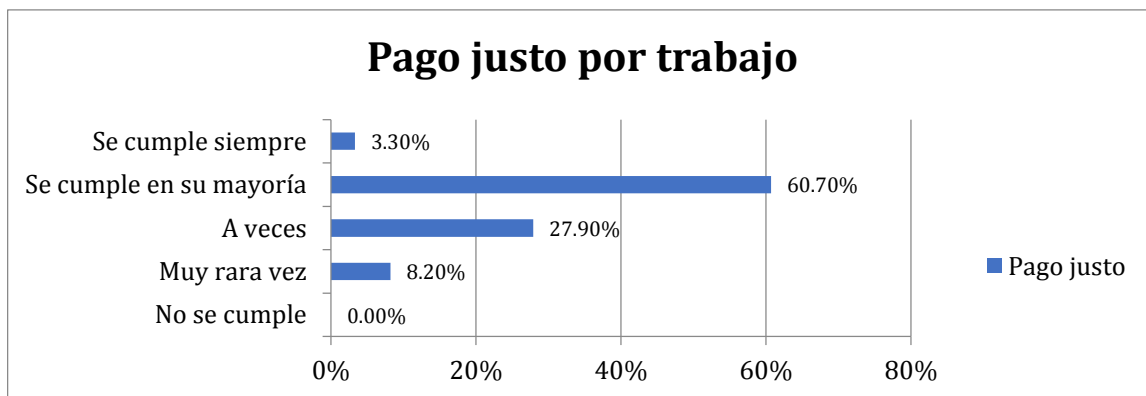
Son varias áreas operativas que consideran no se les da un respectivo reconocimiento por las metas que alcanzan

Tabla 44 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	5	8,2	8,2	8,2
	A veces se cumple a veces no	17	27,9	27,9	36,1
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	37	60,7	60,7	96,7
	Se cumple siempre	2	3,3	3,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

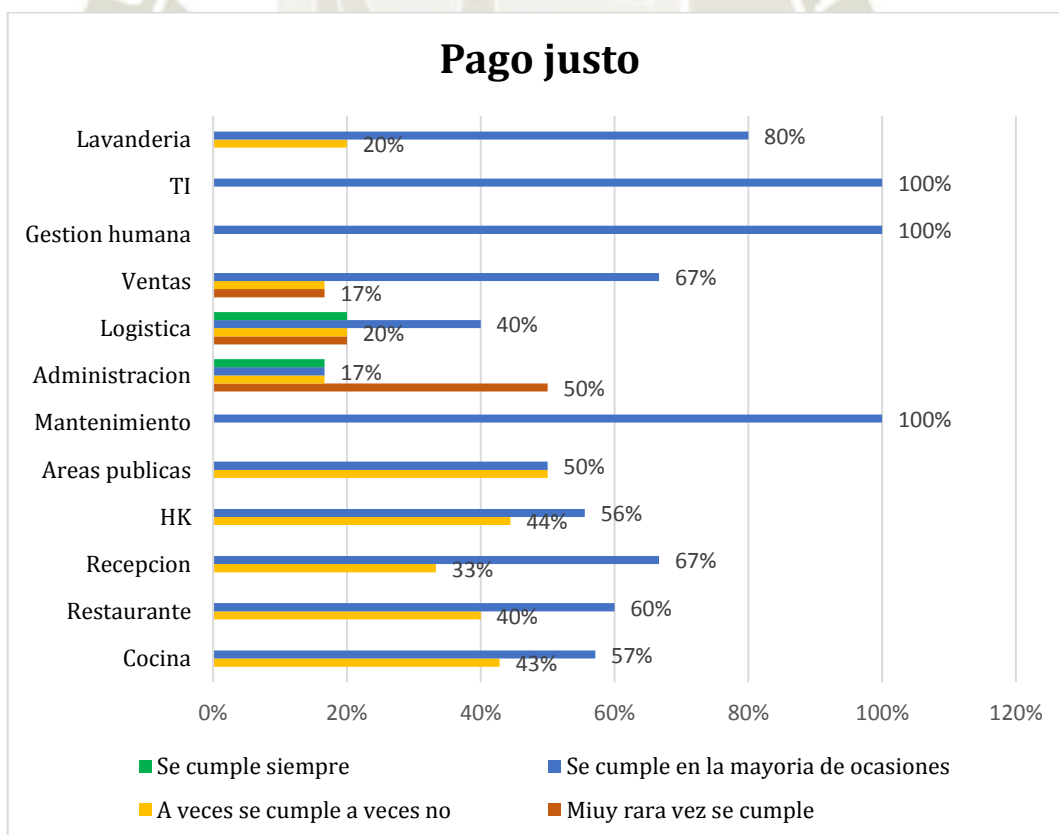
Figura 55 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En este apartado sobre las remuneraciones podemos apreciar que gran parte de los colaboradores se sienten a gusto con su nivel remunerativo, mientras que, otros consideran que reciben un pago injusto con respecto a las actividades realizadas, punto que consideramos es importante tomar en cuenta ya que este factor puede ser condicionante para generar un buen desempeño.

Figura 56 ¿Se les paga justamente por el trabajo realizado? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

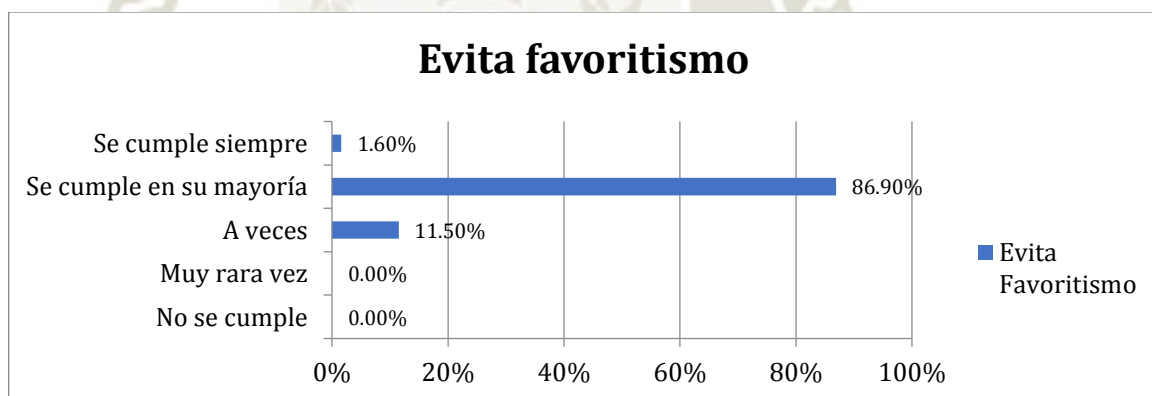
Muchas áreas consideran que sus pagos son injustos, esto se debe al incremento del sueldo mínimo, ya que, si antes estaban por encima, con el nuevo cambio se encuentran debajo del sueldo mínimo lo que ocasiona un bajo desempeño que vaya acorde a la remuneración percibida.

Tabla 45 ¿Se evita el favoritismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	7	11,5	11,5	11,5
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	53	86,9	86,9	98,4
	Se cumple siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

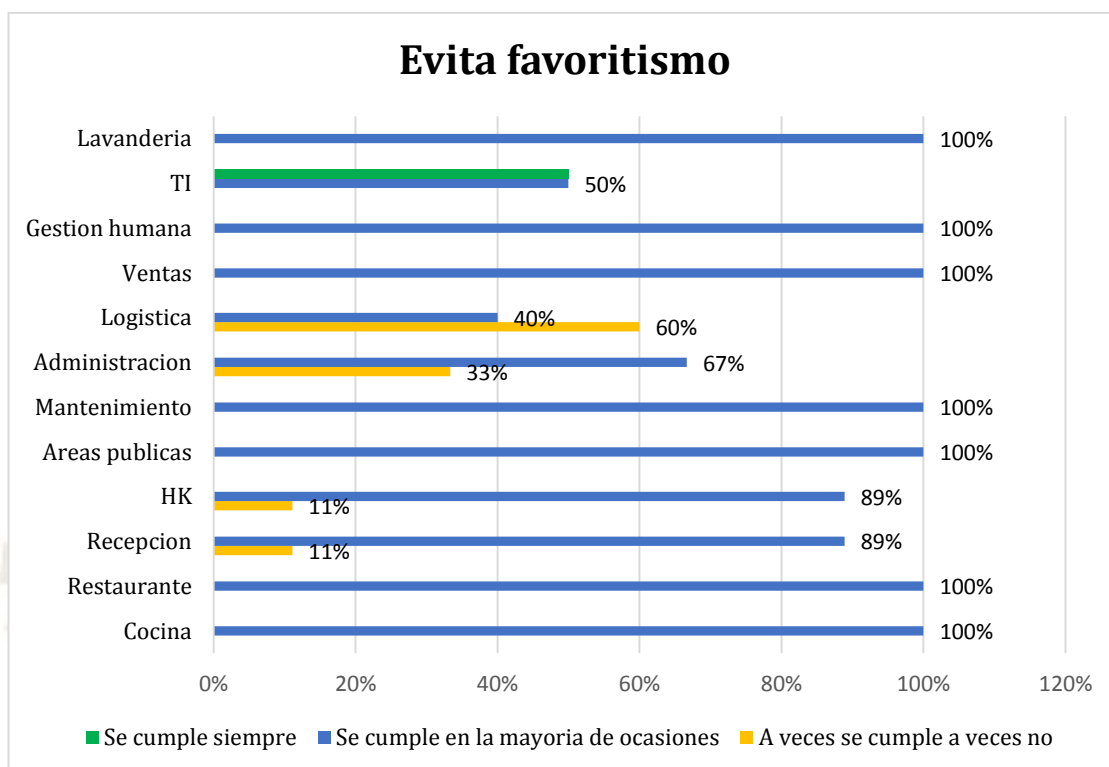
Figura 57 ¿Se evita el favoritismo? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Asimismo, consideramos que dentro de la organización no se ven síntomas de que exista favoritismo por algunos colaboradores, muy por el contrario, consideran que en la gran mayoría de situaciones el trato ha sido por igual con los colaboradores existentes.

Figura 58 ¿Se evita el favoritismo? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

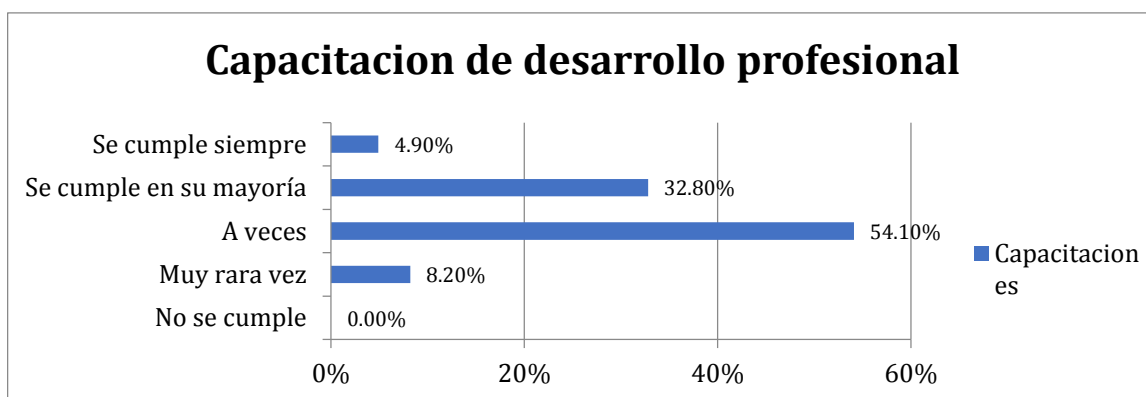
Como se observa, los jefes evitan el favoritismo entre sus colaboradores, en tanto una cantidad considera que algunas veces esto sucede.

Tabla 46 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy rara vez se cumple	5	8,2	8,2	8,2
A veces se cumple a veces no	33	54,1	54,1	62,3
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	20	32,8	32,8	95,1
Se cumple siempre	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

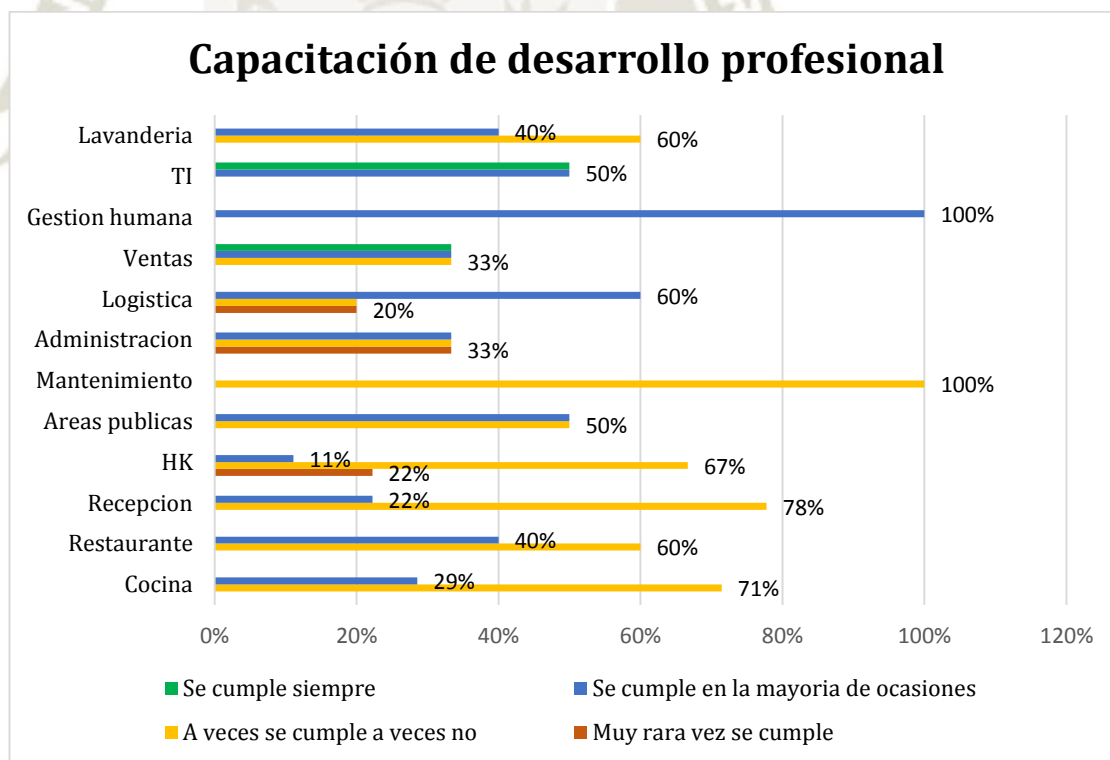
Figura 59 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Si bien es cierto la institución promueve algunas capacitaciones para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores, consideramos que este no está al alcance de todos, por lo que en este rubro se tiene un poco de malestar por parte de los colaboradores, lo que podría convertirse en un factor desmotivante.

Figura 60 ¿Se da capacitaciones para desarrollo profesional? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

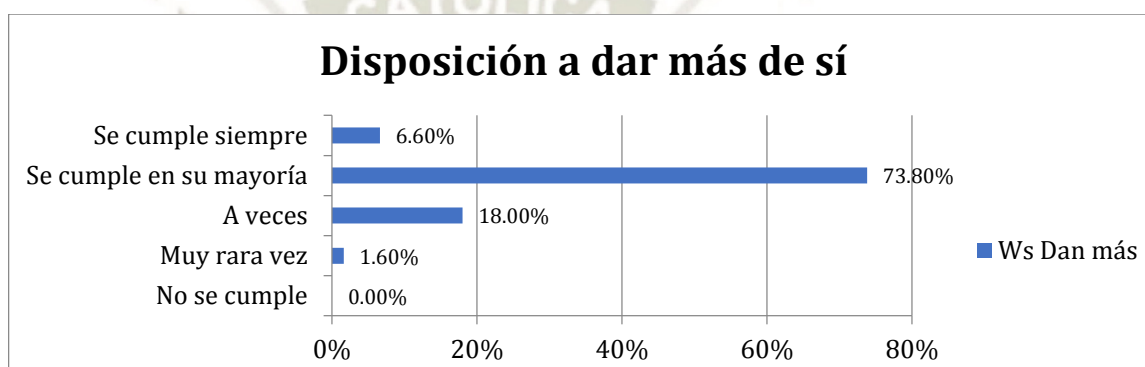
Las áreas de logística, administración y HK, consideran que no tienen capacitaciones que los ayuden en su desarrollo profesional, factor principal del bajo rendimiento laboral.

Tabla 47 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	1	1,6	1,6	1,6
	A veces se cumple a veces no	11	18,0	18,0	19,7
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	45	73,8	73,8	93,4
	Se cumple siempre	4	6,6	6,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

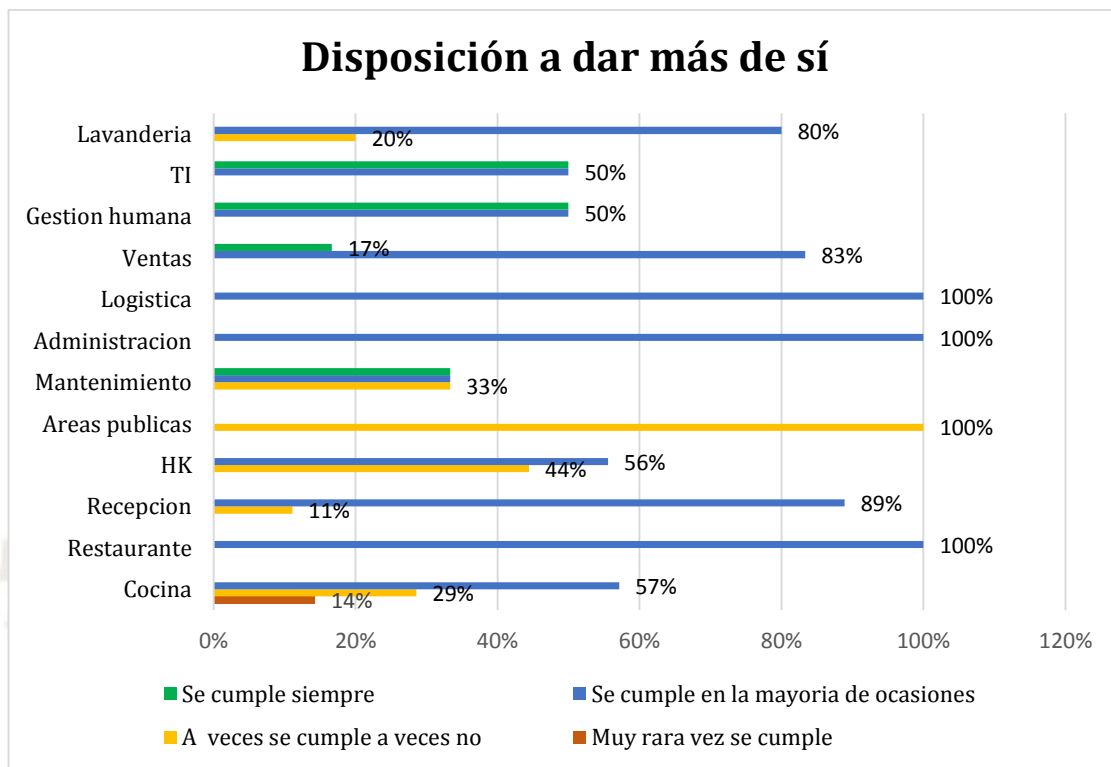
Figura 61 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En términos generales podemos deducir que gran parte de los colaboradores si están dispuestos a dar más de los que se le pide en cuanto a sus funciones, lo que se puede aprovechar la disponibilidad y poder sacra mayor ventaja frente a la competencia.

Figura 62 ¿Las personas están dispuestas a dar más de sí? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

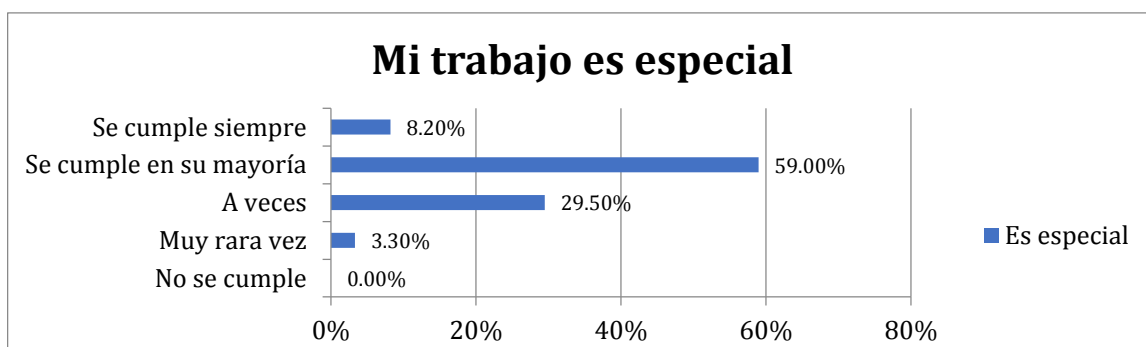
Algunos colaboradores, por el mismo cansancio que requieren sus actividades diarias, no dan el 100% de sus capacidades, esto va de la mano con el clima laboral que van a generar con sus compañeros.

Tabla 48 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	2	3,3	3,3	3,3
	A veces se cumple a veces no	18	29,5	29,5	32,8
	Se cumple en la mayoría de las oc.	36	59,0	59,0	91,8
	Se cumple siempre	5	8,2	8,2	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

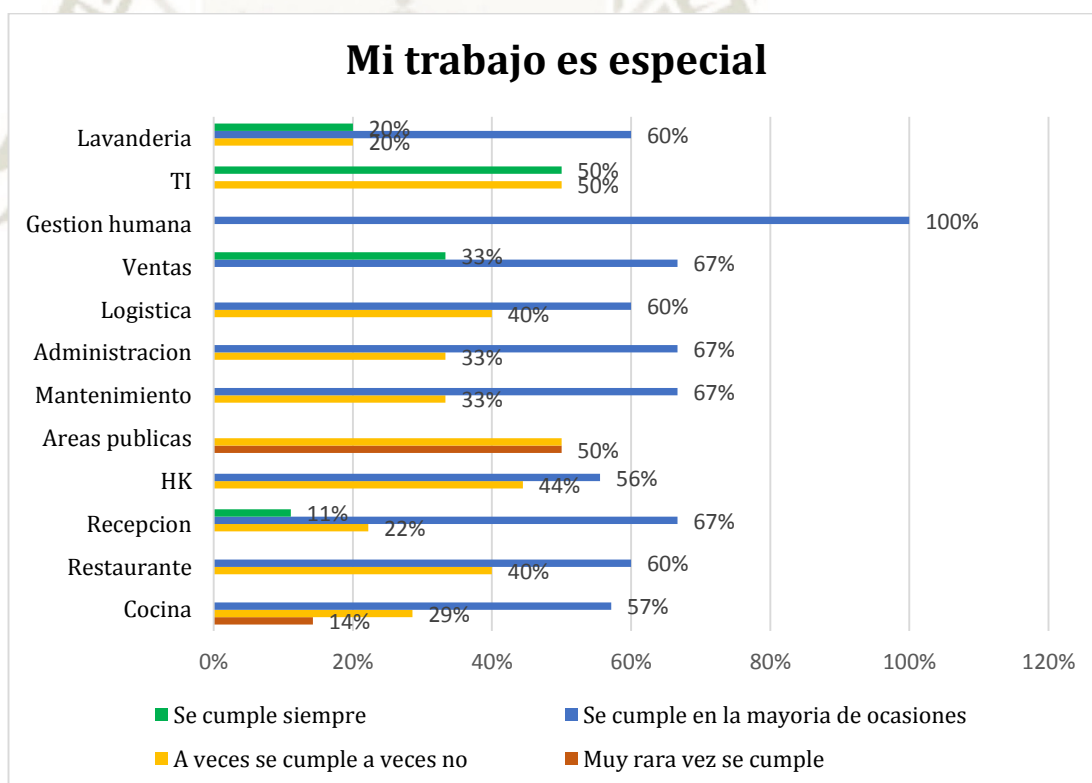
Figura 63 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Los colaboradores consideran y siente que su trabajo no es cumplir simplemente su función encomendada hacia los clientes, sino que ellos consideran que la actividad que realizan tiene un fin y beneficio hacia el cliente y que lo hace sentir que aportan y generan valor para el cliente.

Figura 64 ¿Mi trabajo es especial, no es un trabajo más? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

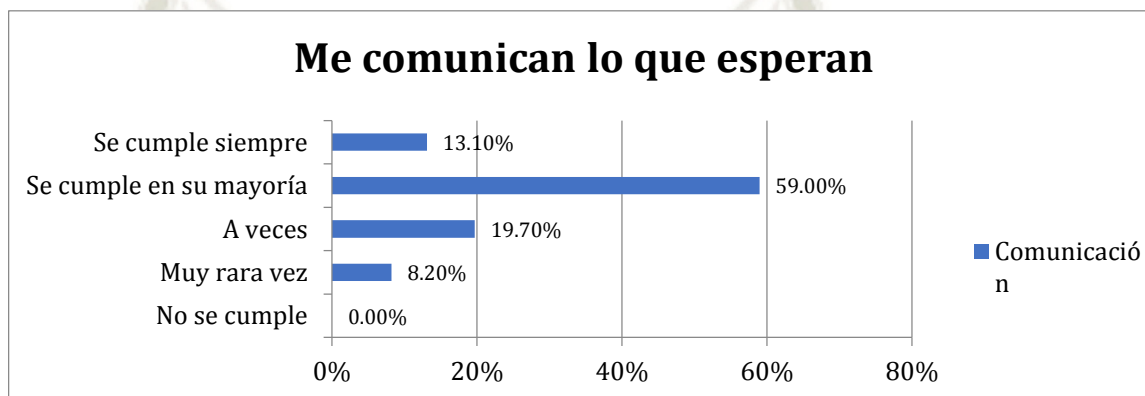
En algunas áreas como son cocina o áreas públicas, los colaboradores no sienten que el trabajo que realizan es especial debido a las metas que tenían trazadas no tienen resultados por el momento o no pueden obtener un ascenso por el puesto que desean.

Tabla 49 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	5	8,2	8,2	8,2
	A veces se cumple a veces no	12	19,7	19,7	27,9
	Se cumple en la mayoría de las oc.	36	59,0	59,0	86,9
	Se cumple siempre	8	13,1	13,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

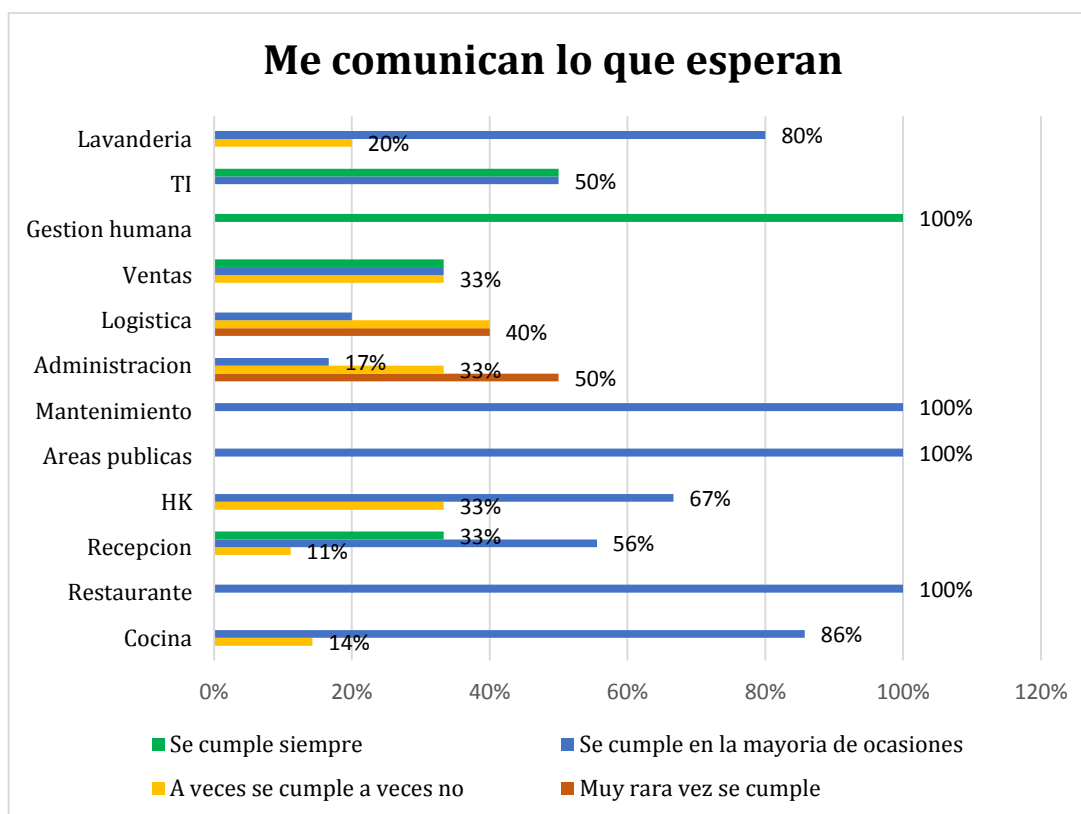
Figura 65 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a la comunicación de parte de los jefes hacia los colaboradores con referencia a lo que ellos esperan como resultado de sus actividades, se pudo notar que es un punto que la empresa debe de analizar y tomar en cuenta ya que un buen porcentaje coincide que no existe una comunicación directa de los que los jefes esperan de su labor, lo que consideramos que es un punto que contribuye a que la motivación disminuya.

Figura 66 ¿Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

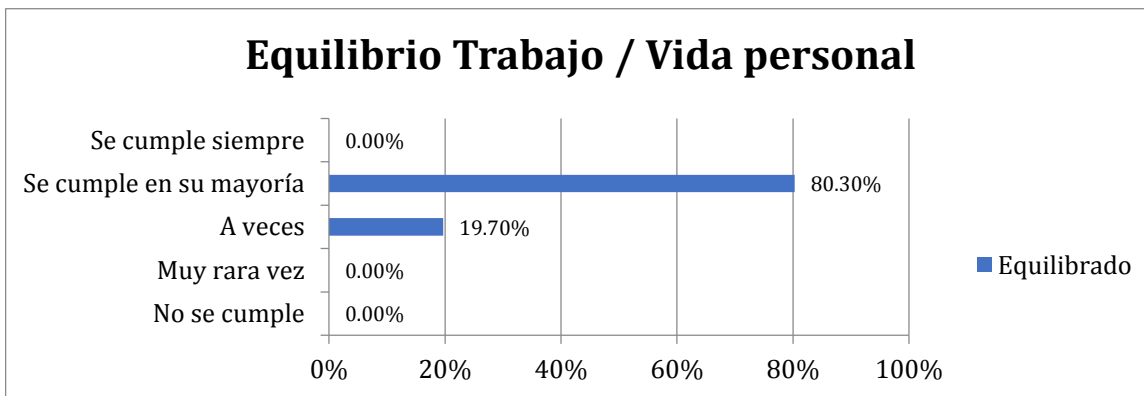
Las áreas administrativas consideran que los jefes no les comunican lo que esperan de su trabajo hasta que exista algún error y debido a ello salga a relucir algún error que el jefe considere en el momento.

Tabla 50 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	12	19,7	19,7	19,7
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	49	80,3	80,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

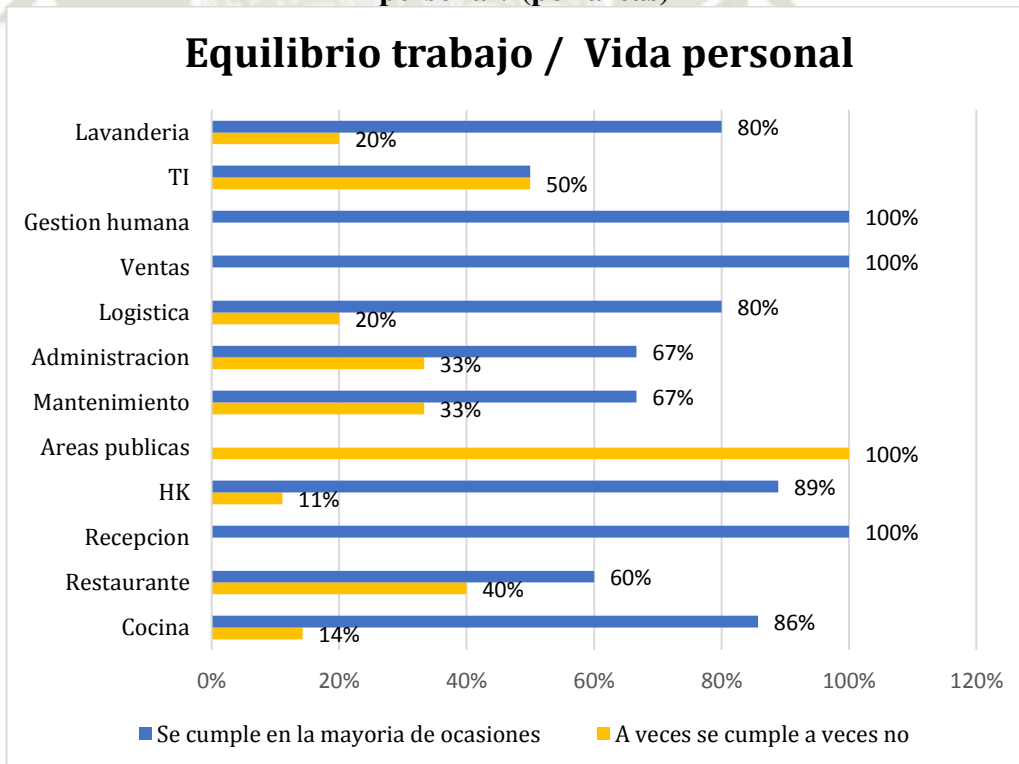
**Figura 67 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal?
(general)**



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

La institución considera que debe existir un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, por lo que trabajan bastante en actividades que permitan generar ese equilibrio, en donde los colaboradores se sientan bien y desarrollen correctamente sus actividades laborales.

Figura 68 ¿A las personas se incentiva a equilibrar trabajo con vida personal? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

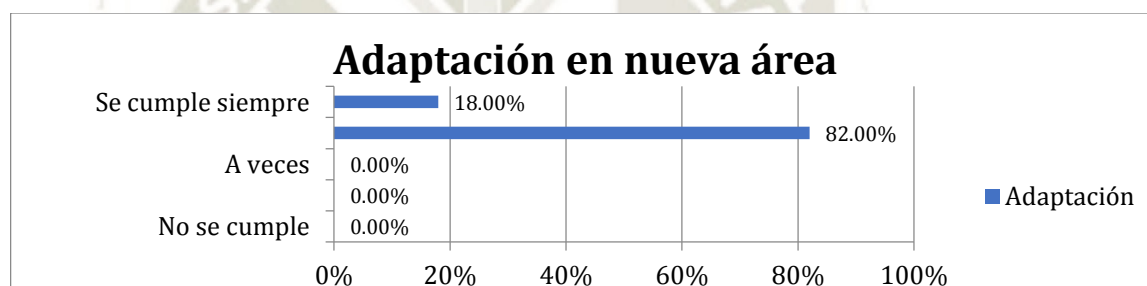
La empresa ve como punto importante que sus colaboradores tengan un equilibrio en su vida personal y laboral, es por ello por lo que facilitan, en la mayoría de los casos, algunos permisos o realizan actividades para realizar dicho equilibrio.

Tabla 51 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	50	82,0	82,0	82,0
	Se cumple siempre	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

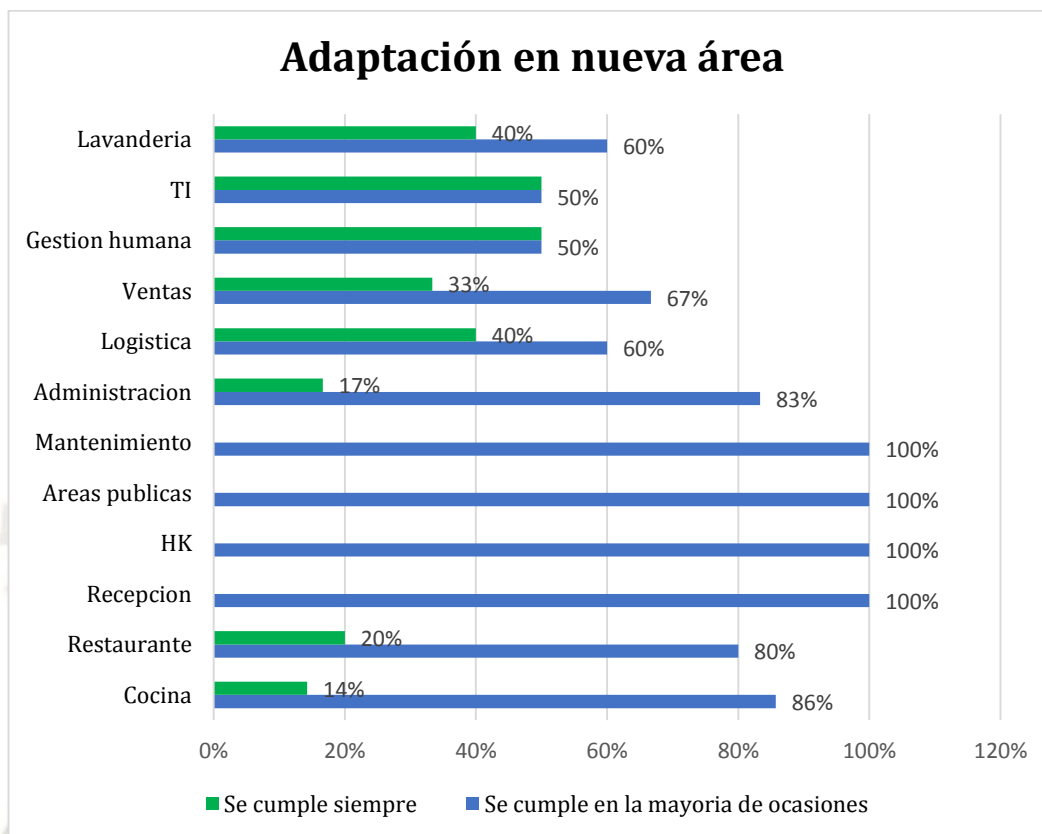
Figura 69 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Dentro de la empresa se visualiza que en oportunidades los colaboradores rotan de puesto o área, pero, así como rotan también se les ayuda para que estos colaboradores se puedan adaptar con facilidad y desempeñar correctamente las actividades de su nuevo puesto, por supuesto con la ayuda de los jefes y más aun con el compañerismo existente entre los colaboradores que cumple una función importante para dicho objetivo.

Figura 70 ¿Cuándo las personas cambian de área se ayuda a su adaptación? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

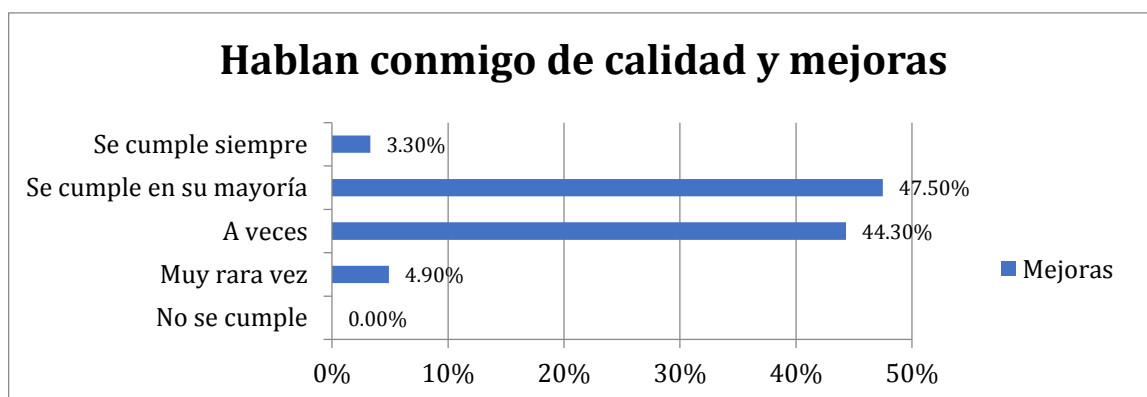
De la figura precedente podemos observar que cuando un colaborador nuevo entra o cuando se cambian de área, se sienten seguros y se pueden adaptar a esa nueva etapa.

Tabla 52 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez se cumple	3	4,9	4,9	4,9
	A veces se cumple a veces no	27	44,3	44,3	49,2
	Se cumple en la mayoría de las oc	29	47,5	47,5	96,7
	Se cumple siempre	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

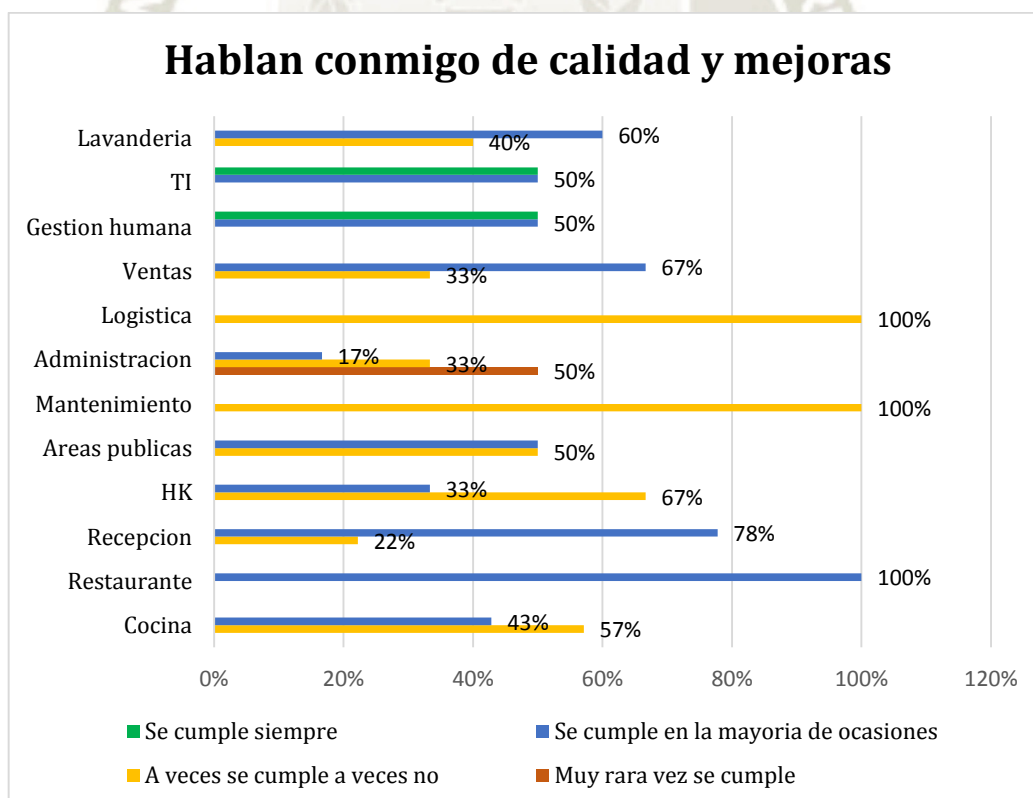
Figura 71 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

En cuanto a la retroalimentación con los colaboradores, en su gran mayoría acotaron que dicha retroalimentación se genera, pero no de forma adecuada ni clara, la misma que se da de vez en cuando y en muchas oportunidades el aporte en cuanto a la calidad y mejoras no es precisa.

Figura 72 ¿Mi jefe habla conmigo sobre calidad de mi trabajo y mejoras? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

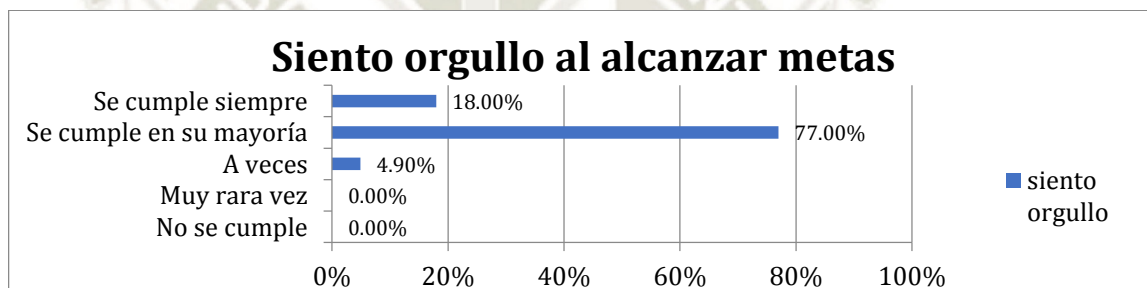
Varios colaboradores comentaron que sus jefes no se reúnen con ellos para explicarles cómo mejorar en su trabajo ni cómo estar alineados con las metas de la empresa.

Tabla 53 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces se cumple a veces no	3	4,9	4,9	4,9
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	47	77,0	77,0	82,0
	Se cumple siempre	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

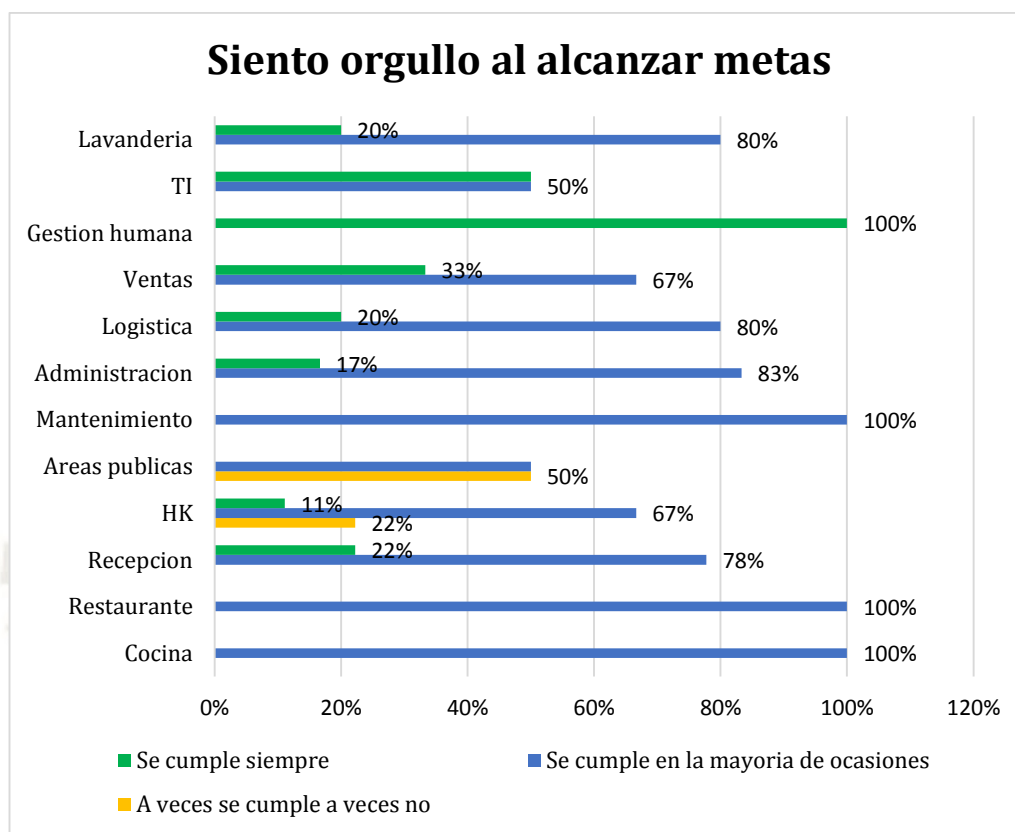
Figura 73 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso? (general)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Efectivamente, uno siempre se siente orgulloso de las metas que uno va alcanzando y en especial si están son de la empresa, podemos apreciar que los colaboradores en su mayoría si muestran ese orgullo por las metas alcanzadas en la empresa.

Figura 74 ¿Cuándo veo que lo logramos me siento orgulloso? (por áreas)



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

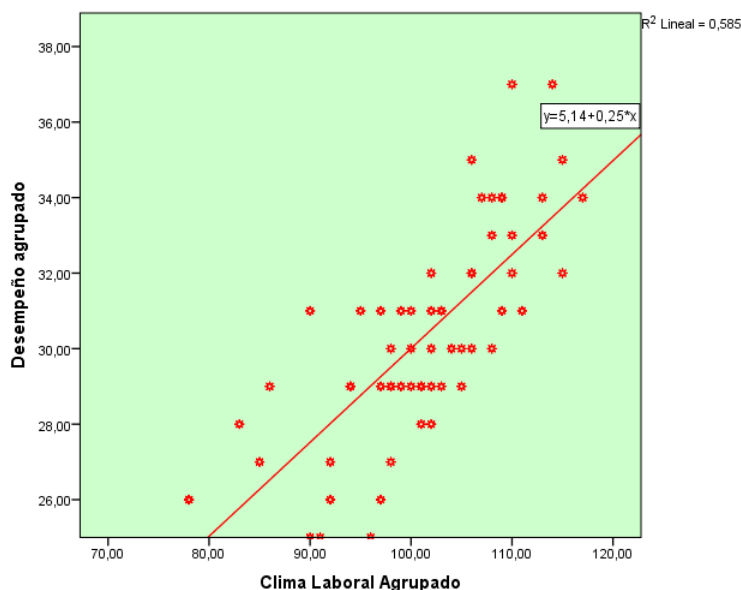
Como observamos, la mayoría de los colaboradores se sienten orgullosos cuando en su centro laboral se alcanzan las metas trazadas.

3.4. Análisis de Correlación de las variables

El análisis de correlación de variables nos “permite saber si las variables en estudio de nuestro trabajo de investigación guardan algún tipo de relación entre ellos” (Quezada Lucio, 2010, p. 195).

3.4.1. Correlación Clima Laboral – Desempeño

Figura 75 Diagrama de Dispersión Clima Laboral - Desempeño



Fuente: SPSS

Como podemos apreciar en la gráfica o diagrama de dispersión de las variables de clima laboral y el desempeño, esta se muestra con claridad el patrón del comportamiento que nos indica que existe relación entre ambas variables.

Tabla 54 Estadísticos Descriptivos Clima laboral / Desempeño

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Clima Laboral Agrupado	101,1639	8,75629	61

Tabla 55 Correlación Clima Laboral - Desempeño

		Desempeño agrupado	Clima Laboral Agrupado
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Clima Laboral Agrupado	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Para poder estar más seguro y poder entender si existe la correlación entre la variable clima laboral con la variable desempeño se calculó el coeficiente de correlación R de Pearson.

Asimismo, para poder evaluar el resultado de la prueba R de Pearson debemos tener en cuenta el valor según la siguiente escala de grado de correlación:

Tabla 56 Nivel de Grado de Correlación

R de Pearson	Grado de Correlación
1	Correlación Perfecta
0.8 – 1	Correlación Muy Fuerte
0.6 – 0.8	Correlación Fuerte
0.4 – 0.6	Correlación Moderada
0.2 – 0.4	Correlación Débil
0 – 0.2	Correlación Muy Débil
0	Correlación Nula

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla indicada y teniendo en cuenta el resultado de nuestro R de Pearson de las variables en estudio tenemos un valor de 0.765 lo que nos indica que existe una correlación fuerte y asimismo es directa ya que el resultado es positivo, entre el clima laboral y el desempeño de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Por otro lado, podemos evaluar si la correlación es significativa para lo cual debemos tener en cuenta:

Nivel de significancia (α): que es el máximo error que estamos dispuestos a aceptar, para nuestro caso que nos encontramos en las ciencias sociales por lo general se acepta un $\alpha = 0.05$ (5%).

Por otro lado, también debemos considerar el intervalo de confianza que es la diferencia de 1 – el nivel de confianza ($1 - \alpha$), para nuestro caso será:

$$(1-0.05 = 0.95 = 95\%)$$

Asimismo, debemos identificar el P-valor que no indica cual es el error real que se está cometiendo al afirmar que existe una correlación, ahora debemos conocer también que si el P-valor $< \alpha$ entonces si hay correlación o la correlación es

significativa, pero si el P-valor $> \alpha$ entonces no hay correlación o la correlación no es significativa.

Para nuestra investigación tenemos:

$$P\text{-valor} = 3.7203E-13$$

Lo que nos indica que este valor es menor al valor de significancia, que quiere decir que la correlación es Significativa.

Por último, es necesario describir la relación entre las variables sujeto de estudio de nuestra investigación para lo cual utilizaremos el modelo de regresión lineal, que representa la ecuación que describe la relación entre estas dos variables:

Tabla 57 Coeficientes de Regresión

Modelo	Coeficientes ^a no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar			
1 (Constante)	5,137	2,771		1,854	,069
Clima Laboral Agrupado	,249	,027	,765	9,112	,000

a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

En la tabla que antecede podemos apreciar los coeficientes que utilizaremos para el modelo de regresión lineal de nuestra investigación, tomando las variables clima laboral y desempeño en la empresa Casa Andina Standard de Arequipa.

Modelo de Regresión:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 5.137 + 0.249 X$$

Tabla 58 Coeficiente de determinación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,765 ^a	,585	,578	1,85115

a. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado

Por último, en esta tabla podemos observar el coeficiente de determinación el cual lo ubicamos en la tabla como el R cuadrado (R^2), para lo cual tenemos como

resultado 0.578 lo que nos indica que el clima laboral determina en un 57.8% en el desempeño de los colaboradores de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

3.4.2. Correlación Liderazgo – Desempeño

Tabla 59 Estadísticos Descriptivos Liderazgo / Desempeño

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Liderazgo agrupado	26,7213	3,85630	61

Elaboración propia

Tabla 60 Correlación Liderazgo / Desempeño

		Desempeño agrupado	Liderazgo agrupado
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Liderazgo agrupado	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla indicada y teniendo en cuenta el resultado de nuestro R de Pearson de las variables en estudio tenemos un valor de 0.602 lo que nos indica que existe una correlación fuerte y asimismo es directa ya que el resultado es positivo, entre el liderazgo y el desempeño de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Por otro lado, podemos evaluar si la correlación es significativa para lo cual debemos tener en cuenta:

Nivel de significancia (α): que es el máximo error que estamos dispuestos a aceptar, para nuestro caso que nos encontramos en las ciencias sociales por lo general se acepta un $\alpha = 0.05$ (5%).

Por otro lado, también debemos considerar el intervalo de confianza que es la diferencia de 1 – el nivel de confianza ($1 - \alpha$), para nuestro caso será:

$$(1-0.05 = 0.95 = 95\%)$$

Asimismo, debemos identificar el P-valor que no indica cual es el error real que se está cometiendo al afirmar que existe una correlación, ahora debemos conocer también que si el P-valor $< \alpha$ entonces si hay correlación o la correlación es significativa, pero si el P-valor $> \alpha$ entonces no hay correlación o la correlación no es significativa.

Para nuestra investigación tenemos:

$$P\text{-valor} = 2.533E-13$$

Lo que nos indica que este valor es menor al valor de significancia, que quiere decir que la correlación es Significativa.

3.4.3. Correlación Motivación – Desempeño

Tabla 61 Estadísticos Descriptivos Motivación / Desempeño

	Media	Desviación estándar	N
Motivación agrupado	28,2951	2,49228	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Elaboración propia

Tabla 62 Correlación Motivación / Desempeño

		Motivación agrupado	Desempeño agrupado
Motivación agrupado	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla indicada y teniendo en cuenta el resultado de nuestro R de Pearson de las variables en estudio tenemos un valor de 0.720 lo que nos indica que existe una correlación fuerte y asimismo es directa ya que el resultado es

positivo, entre la motivación y el desempeño de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Por otro lado, podemos evaluar si la correlación es significativa para lo cual debemos tener en cuenta:

Nivel de significancia (α): que es el máximo error que estamos dispuestos a aceptar, para nuestro caso que nos encontramos en las ciencias sociales por lo general se acepta un $\alpha = 0.05$ (5%).

Por otro lado, también debemos considerar el intervalo de confianza que es la diferencia de 1 – el nivel de confianza ($1 - \alpha$), para nuestro caso será:

$$(1-0.05 = 0.95 = 95\%)$$

Asimismo, debemos identificar el P-valor que no indica cual es el error real que se está cometiendo al afirmar que existe una correlación, ahora debemos conocer también que si el P-valor $< \alpha$ entonces si hay correlación o la correlación es significativa, pero si el P-valor $> \alpha$ entonces no hay correlación o la correlación no es significativa.

Para nuestra investigación tenemos:

$$P\text{-valor} = 4.7539E-11$$

Lo que nos indica que este valor es menor al valor de significancia, que quiere decir que la correlación es Significativa.

3.4.4. Correlación Participación – Desempeño

Tabla 63 Estadísticos Descriptivos Participación / Desempeño

	Media	Desviación estándar	N
Participación agrupado	23,3607	1,84421	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Elaboración propia

Tabla 64 Correlación Participación / Desempeño

		Participación agrupado	Desempeño agrupado
Participación agrupado	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla indicada y teniendo en cuenta el resultado de nuestro R de Pearson de las variables en estudio tenemos un valor de 0.658 lo que nos indica que existe una correlación fuerte y asimismo es directa ya que el resultado es positivo, entre la participación y el desempeño de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Por otro lado, podemos evaluar si la correlación es significativa para lo cual debemos tener en cuenta:

Nivel de significancia (α): que es el máximo error que estamos dispuestos a aceptar, para nuestro caso que nos encontramos en las ciencias sociales por lo general se acepta un $\alpha = 0.05$ (5%).

Por otro lado, también debemos considerar el intervalo de confianza que es la diferencia de 1 – el nivel de confianza ($1 - \alpha$), para nuestro caso será:

$$(1-0.05 = 0.95 = 95\%)$$

Asimismo, debemos identificar el P-valor que no indica cual es el error real que se está cometiendo al afirmar que existe una correlación, ahora debemos conocer también que si el P-valor $< \alpha$ entonces si hay correlación o la correlación es significativa, pero si el P-valor $> \alpha$ entonces no hay correlación o la correlación no es significativa.

Para nuestra investigación tenemos:

$$P\text{-valor} = 8.0411E^{-9}$$

Lo que nos indica que este valor es menor al valor de significancia, que quiere decir que la correlación es Significativa.

3.4.5. Correlación Reciprocidad – Desempeño

Tabla 65 Estadísticos Descriptivos reciprocidad / Desempeño

	Media	Desviación estándar	N
Reciprocidad agrupado	19,1148	1,88059	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Elaboración propia

Tabla 66 Correlación Reciprocidad / Desempeño

		Reciprocidad agrupado	Desempeño agrupado
Reciprocidad agrupado	Correlación de Pearson	1	,607**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,607**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla indicada y teniendo en cuenta el resultado de nuestro R de Pearson de las variables en estudio tenemos un valor de 0.607 lo que nos indica que existe una correlación fuerte y asimismo es directa ya que el resultado es positivo, entre la Reciprocidad y el desempeño de la empresa Casa Andina Standard Arequipa.

Por otro lado, podemos evaluar si la correlación es significativa para lo cual debemos tener en cuenta:

Nivel de significancia (α): que es el máximo error que estamos dispuestos a aceptar, para nuestro caso que nos encontramos en las ciencias sociales por lo general se acepta un $\alpha = 0.05$ (5%).

Por otro lado, también debemos considerar el intervalo de confianza que es la diferencia de 1 – el nivel de confianza ($1 - \alpha$), para nuestro caso será:

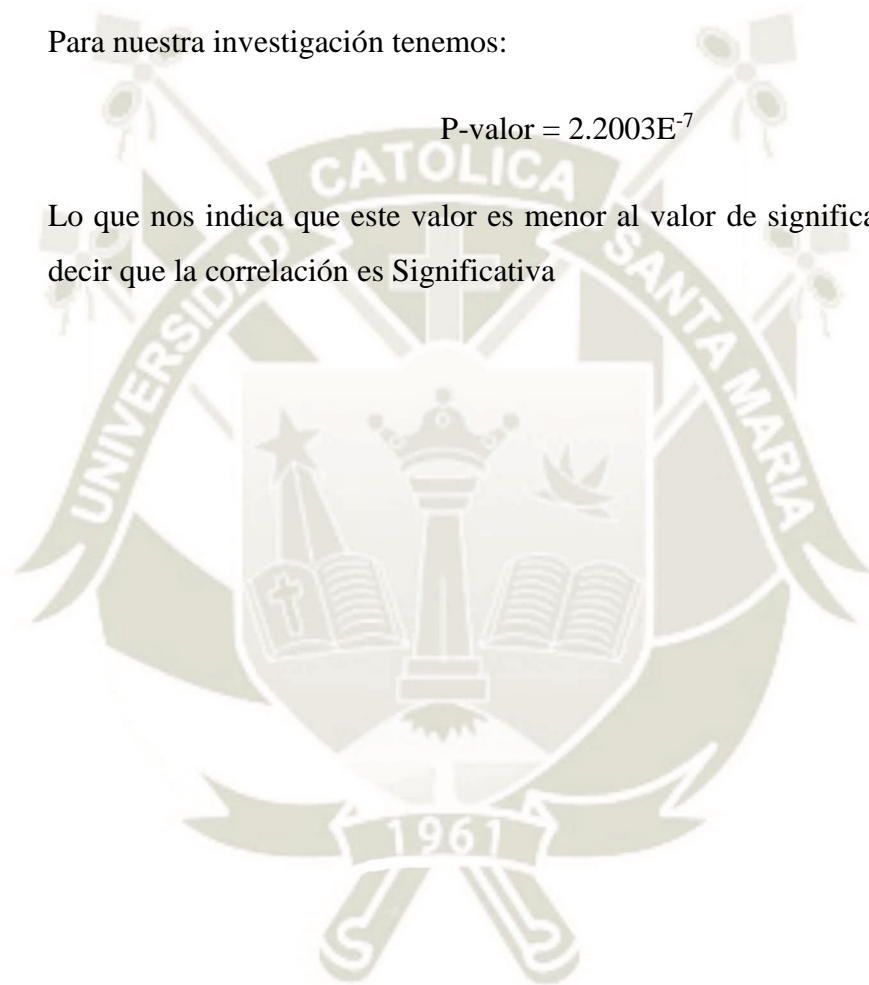
$$(1-0.05 = 0.95 = 95\%)$$

Asimismo, debemos identificar el P-valor que no indica cual es el error real que se está cometiendo al afirmar que existe una correlación, ahora debemos conocer también que si el P-valor $< \alpha$ entonces si hay correlación o la correlación es significativa, pero si el P-valor $> \alpha$ entonces no hay correlación o la correlación no es significativa.

Para nuestra investigación tenemos:

$$P\text{-valor} = 2.2003E^{-7}$$

Lo que nos indica que este valor es menor al valor de significancia, que quiere decir que la correlación es Significativa



CONCLUSIONES

- Primero.** El clima laboral observado y analizado en los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa, en el proceso de análisis de correlación nos dio como resultado un valor de 0.765 lo que nos indica que hay una fuerte relación que influye significativamente en su desempeño y esta favorecido por su aporte de acuerdo con el rol que cumplen cada uno de los colaboradores competentes como profesionales dentro de la parte administrativa, asimismo el clima impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción de los individuos que conforman la institución.
- Segundo.** El clima laboral según las observaciones efectuadas es favorable, se encuentra en una posición media, estos resultados resaltan la influencia del clima laboral en relación con el desempeño de personal del objeto de estudio.
- Tercero.** El nivel de desempeño laboral predominante de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa es alto corroborado con los resultados obtenidos por las distintas dimensiones evaluadas.
- Cuarto.** El liderazgo es calificado en un nivel alto (considerando la mayoría de las áreas) que influye positivamente en los resultados del desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa, habiendo obtenido un valor de correlación de 0.602 y un nivel de significancia de $2.533E^{-13}$ lo que nos indica que tenemos un fuerte grado de correlación y bastante significativa.
- Quinto.** La motivación en los roles de trabajo y desempeño en la productividad de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa de igual forma respecto a los resultados obtenidos es calificada con un nivel alto con respecto a la influencia que genera con el desempeño de los colaboradores con un valor de correlación de 0.720 con un nivel de correlación significativa de $4.7539E^{-11}$
- Sexto.** La reciprocidad en los roles de trabajo evaluada dentro de la institución obtuvo como resultado un nivel ubicado entre moderado y fuerte de influencia con un valor de correlación de 0.607 con un nivel de significancia

de $2.2003E^{-7}$ frente al desempeño de los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa

Séptimo. Por último, al evaluar la participación en la creatividad de los colaboradores se obtuvo como resultado un nivel fuerte que influye con un valor de correlación de 0.658 y un valor de significancia de $8.0411E^{-9}$ en la calidad de servicio que brinda los colaboradores del Hotel Casa Andina Standard Arequipa.



RECOMENDACIONES

En cuanto a los resultados obtenidos en la presente investigación titulada “Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del hotel Casa Andina Standard Arequipa – 2018”, pasamos a mencionar algunas de las recomendaciones que podrían servir tanto para la organización a la cual estamos utilizando como objeto de estudio, como también para futuras investigaciones.

- Primero.** El clima laboral analizado en la presente investigación debe de tomarse en cuenta como una oportunidad para poder mejorar las relaciones entre la organización sujeto de estudio y el capital humano, mejorando aún más las distintas dimensiones evaluadas, ya que si bien es cierto el resultado nos da una relación fuerte, pero estamos en el límite en algunos casos con la moderada, y es ahí donde debemos reforzar, como son las áreas de logística y administración principalmente.
- Segundo.** Fomentar y difundir políticas de desarrollo para los colaboradores de la tal manera que les permita alcanzar un crecimiento y desarrollo profesional y se pueda generar mayor involucramiento con la organización, políticas que ayuden captar capital humano con un factor de clave de éxito enfocado desde el enfoque del clima laboral.
- Tercero.** Diseñar programas de capacitación que proporcionen mayores habilidades y/o competencias en los colaboradores y puedan desarrollar correctamente sus actividades y ser sobresalientes logrando la eficiencia y eficacia del desempeño laboral.
- Cuarto.** Más allá del dinero existen muchos factores que influyen en el liderazgo y la motivación de los empleados, uno de ellos es el cumplimiento de las promesas hechas a los colaboradores, este debe ser uno de los grandes desafíos que debe asumir la organización sujeto de estudio en relación al capital humano.
- Quinto.** Realizar reuniones semanales o quincenales entre jefes y colaboradores para revisar lo ocurrido y dar sugerencias o soluciones a problemas que se hayan suscitado, esto a fin de mejorar la comunicación y darle mayor sentimiento de camaradería, y solucionar inquietudes que aquejen en sus áreas respectivas.

- Sexto.** Dar a los jefes cursos de liderazgo a fin de tener una mejor relación entre sus colaboradores y puedan mejorar el clima laboral que, si bien es alto podemos conseguir una captación mayor de los ánimos de los colaboradores.



BIBLIOGRAFIA

- Aguilar Armas, M., & Morales Saavedra, M. (1990). Estilos de pensamiento, tipos de liderazgo y estilos educativos en docentes universitarios. *Revista de psicología Universidad César Vallejo*, 83-84.
- Barón, L. E. (2011). *Los 12 libros que todo emprendedor debe leer*. Barco Enterprices LLC.
- Brunet, L. (2011). *El Clima del Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- COPEME. (2009). *Medición del clima laboral para IMF's*. Lima.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava edición ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- De la Cruz Ortiz, E., & Huaman Ruiz, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica-2015. Tesis de licenciatura*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (Segunda edición ed.). Estado de México: Pearson Educación de México.
- Díaz Chacolla, O. D. (2017). *La motivación como factor de retención y crecimiento profesional en hoteles de 5 estrellas en Lima Metropolitana. Tesis de licenciatura*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Gill Mena, F. (29 de Abril de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores->

renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-

265382?utm_source=facebook&utm_medium=organicfb&utm_campaign=apti
tus&fbclid=IwAR0U-

3k7Pwy1IBgF4F9iC5IkdQvYZIJMV9QhtizJ7ZUC_bLckKj87YGSbwk

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010).

Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.

Jiménez-Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista de ciencia UNEMI*, 28.

Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero, J. (2015).

Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-minister*, 7.

Maristany, J. (s.f.). *Liderazgo, qué, para qué, cómo, el futuro*. Layetana ediciones.

Medina Macias, A., & Adalberto, A. V. (2002). Evolución de la teoría administrativa.

Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 268-269.

Nel Quezada, L. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Lima: Macro E.I.R.L.

Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Tesis de licenciatura*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas .

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*

(Decimotercera edición ed.). México: Pearson Education.

Sandoval, M. d., Magaña, D., & Surdez, E. (2013). Clima Organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior.

Actualidades Investigativas en Educación, 6.

Sierra García, M. A. (2015). *El clima laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Tesis de licenciatura.*

Cobán : Universidad Rafael Landívar.

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016. Tesis de magister.* Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua .



ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

El siguiente cuestionario está orientado a recoger información relevante respecto a sus percepciones sobre el clima laboral de la empresa. Las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales y anónimas. La encuesta tiene una valoración para cada pregunta tal como se muestra a continuación: **1) No se cumple, 2) Muy rara vez se cumple, 3) A veces se cumple, 4) Se cumple en la mayoría de ocasiones y 5) Se cumple siempre**

Usted deberá contestar marcando con aspa “X” la alternativa que mejor considere y llenar los espacios en blanco:

Edad	
Área donde labora	

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
1	Mi jefe incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias					
2	Mi jefe es accesible y es fácil hablar con él					
3	Mi jefe conduce el área o departamento de forma competente, honesta y ética					
4	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de tareas y coordinación de personas					
5	Mi jefe tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y cómo lograr que así sea					
6	Cuando alguien ingresa aquí, se le hace sentir bienvenido					
7	Mi jefe cumple sus promesas					
MOTIVACIÓN						
8	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar					
9	Me siento bien por la manera en que la empresa y nosotros contribuimos a la comunidad/sociedad					
10	Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo					
11	Me dan los recursos necesarios para hacer mi trabajo					
12	Este es un lugar psicológica y emocionalmente para trabajar					
13	Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente laboral					
14	Recibo buen trato independientemente de mi orientación sexual, raza, edad, sexo y condición económica					

PARTICIPACIÓN					
15	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros				
16	Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo				
17	Aquí hay un sentimiento de familia o de equipo				
18	En esta empresa se comunican de forma claras las oportunidades de desarrollo profesional				
19	Aquí a la gente le gusta venir a trabajar				
20	Mi jefe nos involucra en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo				
21	Las personas aquí se preocupan por los demás				
RECIPROCIDAD					
22	Siento que todos tenemos la camiseta puesta				
23	Mi jefe evita el favoritismo				
24	A las personas se les paga justamente por el trabajo que hacen				
25	Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen				
26	Aquí todos tenemos oportunidad de recibir un reconocimiento especial				
SATISFACCIÓN LABORAL					
27	Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí para hacer su trabajo				
28	Mi trabajo tiene un significado especial, este no es un trabajo más				
29	Se me ofrece capacitación y oportunidades para desarrollarme profesionalmente				
30	Mi jefe me comunica de forma clara lo que espera de mi trabajo				
31	A las personas se les anima que equilibren el trabajo con su vida personal				
32	Cuando las personas cambian de función o área se les ayuda a su adaptación				
33	Mi jefe habla conmigo de forma periódica sobre la calidad de mi trabajo y cómo podría mejorar				
34	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso				

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE MANEJO DE DATOS EN SPSS

Datos encuesta.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Preg_1	Númérico	8	2	Rango de edades	{1,00, 1990-...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Preg_2	Númérico	8	2	Genero	{1,00, Homb...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Preg_3	Númérico	8	2	Area	{1,00, Cocin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Preg_4	Númérico	8	2	Recursos necesarios	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Preg_5	Númérico	8	2	Lugar físicamente seguro para trabajar	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Preg_6	Númérico	8	2	Capacitaciones para desarrollo profesional	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Preg_7	Númérico	8	2	A las personas se les paga justamente por el trabajo realizado	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Preg_8	Númérico	8	2	Me siento bien en la manera como contribuimos con la sociedad	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Preg_9	Númérico	8	2	Este es un lugar psicologica y emocionalmente para trabajar	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Preg_10	Númérico	8	2	Ascensos obtenidos por quienes lo merecen	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Preg_11	Númérico	8	2	Instalaciones contribuyen a buen ambiente laboral	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Preg_12	Númérico	8	2	Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Preg_13	Númérico	8	2	Las personas estan dispuestas de dar mas de si para hacer su trab...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	Preg_14	Númérico	8	2	Mi trabajo es especial, no es un trabajo mas	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	Preg_15	Númérico	8	2	Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	Preg_16	Númérico	8	2	Recibo buen trato independientemente de mi sexo, edad, genero, ori...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	Preg_17	Númérico	8	2	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	Preg_18	Númérico	8	2	Mi jefe es accesible y se puede hablar con el	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	Preg_19	Númérico	8	2	Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos imoportantes	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	Preg_20	Númérico	8	2	Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	Preg_21	Númérico	8	2	Mi jefe conduce el area de manera competente, honesta y etica	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Preg_22	Númérico	8	2	Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Preg_23	Númérico	8	2	Mi jefe tiene vision clara de hacia donde debe ir la organizacion	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Preg_24	Númérico	8	2	A las personas se les anima para que equilibren el trabajo y su vida ...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 14:18 5/05/2019

Datos encuesta.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	Preg_19	Númérico	8	2	Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos imoportantes	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	Preg_20	Númérico	8	2	Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	Preg_21	Númérico	8	2	Mi jefe conduce el area de manera competente, honesta y etica	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Preg_22	Númérico	8	2	Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Preg_23	Númérico	8	2	Mi jefe tiene vision clara de hacia donde debe ir la organizacion	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Preg_24	Númérico	8	2	A las personas se les anima para que equilibren el trabajo y su vida ...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	Preg_25	Númérico	8	2	Cuando las personas cambian de funcion o area se les ayuda a su ...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	Preg_26	Númérico	8	2	Aqui hay un sentimiento de familia, equipo	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	Preg_27	Númérico	8	2	Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	Preg_28	Númérico	8	2	Siento que todos tenemos la camiseta puesta	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	Preg_29	Númérico	8	2	Mi jefe habla conmigo sobre la calidad de mi trabajo y como debo m...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	Preg_30	Númérico	8	2	En esta empresa se comunican oportunidades de desarrollo profes...	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	Preg_31	Númérico	8	2	Aqui a la gente le gusta venir a trabajar	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	Preg_32	Númérico	8	2	Mi jefe cumple sus promesas	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	Preg_33	Númérico	8	2	Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	Preg_34	Númérico	8	2	Mi jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	Preg_35	Númérico	8	2	Mi jefe evita favoritismo	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	Preg_36	Númérico	8	2	Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	Preg_37	Númérico	8	2	Las personas aqui se preocupan por los demas	{1,00, No se...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38											
39											
40											
41											
42											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 14:19 5/05/2019

ANEXO 03: TABLA DE DATOS OBTENIDOS PARA LA INVESTIGACIÓN

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

19 Preg_36 5,00

	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16	Preg_17	Preg_18	Preg_19	Preg_20	Preg_21	Preg_22	Preg_23	Preg_24	Preg_25	Preg_26	Preg_27	Preg_28	Preg_29	Preg_30	Preg_31	Preg_32	Preg_33	Preg_34	
1	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
2	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
3	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00		
4	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	5,00	2,00	12,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
6	2,00	1,00	10,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
7	1,00	1,00	6,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
8	1,00	1,00	7,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	
9	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
10	1,00	1,00	11,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
11	2,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
12	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
13	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
14	2,00	1,00	8,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
15	2,00	1,00	9,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
16	5,00	2,00	12,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
17	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
18	2,00	1,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
19	2,00	1,00	9,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
20	2,00	2,00	7,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
21	2,00	2,00	10,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
22	3,00	1,00	11,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide ON

14:21 5/05/2019

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

19 Preg_36 5,00

	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16	Preg_17	Preg_18	Preg_19	Preg_20	Preg_21	Preg_22	Preg_23	Preg_24	Preg_25	Preg_26	Preg_27	Preg_28	Preg_29	Preg_30	Preg_31	Preg_32	Preg_33	Preg_34
22	3,00	1,00	11,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
23	2,00	1,00	8,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00
24	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	1,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	2,00	2,00	9,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
27	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	2,00	1,00	12,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31	2,00	2,00	7,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
32	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	1,00	1,00	8,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00																						

ANEXO 04: ANALISIS ESTADISTICO

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			02-DEC-2018 23:58:24
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		61
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=Preg_28 Preg_35 Preg_7 Preg_10 Preg_12 /SCALE('RECIPROCIDAD') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.03
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Escala: RECIPROCIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,653	5

RELIABILITY

/VARIABLES=Preg_15 Preg_18 Preg_21 Preg_22 Preg_23 Preg_27 Preg_32
/SCALE('LIDERAZGO') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento que todos tenemos la camiseta puesta	15,2459	2,689	,289	,652
Mi jefe evita favoritismo	15,2131	3,070	,278	,653
A las personas se les paga justamente por el trabajo realizado	15,5246	2,020	,527	,534
Ascensos obtenidos por quienes lo merecen	15,4754	2,120	,594	,502
Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial	15,0000	2,400	,373	,619

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			03-DEC-2018 00:01:06
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		61
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=Preg_15 Preg_18 Preg_21 Preg_22 Preg_23 Preg_27 Preg_32 /SCALE('LIDERAZGO') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Escala: LIDERAZGO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias	23,0328	10,332	,804	,874
Mi jefe es accesible y se puede hablar con el	22,9672	10,232	,744	,883
Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética	22,8197	10,850	,839	,872
Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	23,1967	10,061	,811	,873
Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización	22,7541	10,955	,764	,879
Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido	22,4918	13,787	,254	,923
Mi jefe cumple sus promesas	23,0656	11,529	,728	,885

RELIABILITY

/VARIABLES=Preg_5 Preg_8 Preg_33 Preg_4 Preg_9 Preg_11 Preg_16
/SCALE ('MOTIVACIÓN') ALL

/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			03-DEC-2018 00:03:32
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		61
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=Preg_5 Preg_8 Preg_33 Preg_4 Preg_9 Preg_11 Preg_16 /SCALE('MOTIVACIÓN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Escala: MOTIVACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Lugar físicamente seguro para trabajar	24,2951	4,578	,489	,745
Me siento bien en la manera como contribuimos con la sociedad	24,2623	4,797	,560	,732
Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo	24,2951	5,045	,352	,771
Recursos necesarios	24,5410	4,352	,530	,737
Este es un lugar psicológica y emocionalmente para trabajar	24,3607	4,634	,596	,723
Instalaciones contribuyen a buen ambiente laboral	24,3443	4,663	,554	,731
Recibo buen trato independientemente de mi sexo, edad, genero, orientación sexual, raza y condición económica	23,6721	5,091	,400	,761

RELIABILITY

/VARIABLES=Preg_17 Preg_19 Preg_26 Preg_30 Preg_31 Preg_34 Preg_37
/SCALE ('PARTICIPACIÓN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			03-DEC-2018 00:05:02
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		61
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=Preg_17 Preg_19 Preg_26 Preg_30 Preg_31 Preg_34 Preg_37 /SCALE('PARTICIPACIÓN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Escala: PARTICIPACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,686	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	22,9836	3,950	,255	,686
Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes	23,2131	3,270	,405	,653
Aquí hay un sentimiento de familia, equipo	23,0000	3,367	,406	,650
En esta empresa se comunican oportunidades de desarrollo profesional	23,0164	4,250	,252	,685
Aquí a la gente le gusta venir a trabajar	23,3607	3,334	,562	,606
Mi jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades	23,3607	3,401	,396	,653
Las personas aquí se preocupan por los demás	23,2623	3,497	,534	,618

FRECUENCIAS VARIABLES=Preg_1 Preg_2 Preg_3
/STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Notas

Salida creada		03-DEC-2018 21:01:18
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis		FRECUENCIES VARIABLES=Preg_1 Preg_2 Preg_3 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /ORDER=ANALYSIS.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Estadísticos

	Rango de edades	Genero	Área
N	Válido	61	61
	Perdidos	0	0
Media		1,9672	1,4098
Mediana		2,0000	1,0000
Moda		2,00	1,00
Desviación estándar		1,03227	,49588
			3,43861

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla de frecuencia

Rango de edades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1990-2000	22	36,1	36,1
	1980-1989	28	45,9	82,0
	1970-1979	4	6,6	88,5
	1960-1969	5	8,2	96,7
	1950-1959	2	3,3	100,0
	Total	61	100,0	

Genero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	36	59,0	59,0
	Mujer	25	41,0	100,0
	Total	61	100,0	

Área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cocina	7	11,5	11,5
	Restaurante	5	8,2	19,7
	Recepción	9	14,8	34,4
	HK	9	14,8	49,2
	Áreas publicas	2	3,3	52,5
	Mantenimiento	3	4,9	57,4
	Administración	6	9,8	67,2
	Logística	5	8,2	75,4
	Ventas	6	9,8	85,2
	Gestión humana	2	3,3	88,5
	TI	2	3,3	91,8
	Lavandería	5	8,2	100,0
	Total	61	100,0	

CORRELATIONS

/VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:14:51
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

[Conjunto_de_datos1] D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav

Correlaciones

		Clima Laboral Agrupado	Desempeño agrupado
Clima Laboral Agrupado	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR

/VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:14:51
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02
	Número de casos permitidos	174762 casos ^a

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

Correlaciones

			Clima Laboral Agrupado	Desempeño agrupado
Rho de Spearman	Clima Laboral Agrupado	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Desempeño agrupado	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Desempeño Liderazgo
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:16:25
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Desempeño Liderazgo /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Liderazgo agrupado	26,7213	3,85630	61

Correlaciones

		Desempeño agrupado	Liderazgo agrupado
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Liderazgo agrupado	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR

/VARIABLES=Desempeño Liderazgo
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Notas
Salida creada		07-MAY-2019 18:16:25
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=Desempeño Liderazgo /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02
	Número de casos permitidos	174762 casos ^a

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

Correlaciones

			Desempeño agrupado	Liderazgo agrupado
Rho de Spearman	Desempeño agrupado	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Liderazgo agrupado	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS
/VARIABLES=Desempeño Motivación
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

		Notas
Salida creada		07-MAY-2019 18:17:21
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Desempeño Motivación /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Motivación agrupado	28,2951	2,49228	61

Correlaciones

		Desempeño agrupado	Motivación agrupado
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Motivación agrupado	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR

/VARIABLES=Desempeño Motivación
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:17:21
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=Desempeño Motivación /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02
	Número de casos permitidos	174762 casos ^a

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

Correlaciones

			Desempeño agrupado	Motivación agrupado
Rho de Spearman	Desempeño agrupado	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Motivación agrupado	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Motivación Desempeño
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:17:59
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Motivación Desempeño /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Motivación agrupado	28,2951	2,49228	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Correlaciones

		Motivación agrupado	Desempeño agrupado
Motivación agrupado	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR

/VARIABLES=Motivación Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:17:59
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=Motivación Desempeño /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02
	Número de casos permitidos	174762 casos ^a

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

Correlaciones

			Motivación agrupado	Desempeño agrupado
Rho de Spearman	Motivación agrupado	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Desempeño agrupado	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Participación Desempeño
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 18:18:40
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Participación Desempeño /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03

Correlaciones

		Participación agrupado	Desempeño agrupado
Participación agrupado	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Participación Desempeño
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada	07-MAY-2019 18:19:01	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Participación Desempeño /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Participación agrupado	23,3607	1,84421	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Correlaciones

		Participación agrupado	Desempeño agrupado
Participación agrupado	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Reciprocidad Desempeño
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Notas

Salida creada	07-MAY-2019 18:19:21	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=Reciprocidad Desempeño /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.05
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Reciprocidad agrupado	19,1148	1,88059	61
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61

Correlaciones

		Reciprocidad agrupado	Desempeño agrupado
Reciprocidad agrupado	Correlación de Pearson	1	,607**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Desempeño agrupado	Correlación de Pearson	,607**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI (95) R ANOVA
/CRITERIA=PIN (.05) POUT (.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Desempeño
/METHOD=ENTER Clima_Laboral
/RESIDUALS HISTOGRAM (ZRESID) NORMPROB (ZRESID).
    
```

Regresión

Notas

Salida creada		07-MAY-2019 19:34:52
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en los casos sin valores perdidos para cualquier variable utilizada.
Sintaxis		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Desempeño /METHOD=ENTER Clima_Laboral /RESIDUALS HISTOGRAM (ZRESID) NORMPROB (ZRESID).
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:01.89
	Tiempo transcurrido	00:00:01.33
	Memoria necesaria	2180 bytes
	Memoria adicional necesaria para los gráficos de residuos	656 bytes

[Conjunto_de_datos1] D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Clima Laboral Agrupado	101,1639	8,75629	61

Correlaciones

		Desempeño agrupado	Clima Laboral Agrupado
Correlación de Pearson	Desempeño agrupado	1,000	,765
	Clima Laboral Agrupado	,765	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño agrupado	.	,000
	Clima Laboral Agrupado	,000	.
N	Desempeño agrupado	61	61
	Clima Laboral Agrupado	61	61

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Clima Laboral Agrupado ^b	.	Intro

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,765 ^a	,585	,578	1,85115

- a. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado
b. Variable dependiente: Desempeño agrupado

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	284,510	1	284,510	83,026	,000 ^b
	Residuo	202,179	59	3,427		
	Total	486,689	60			

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	5,137	2,771		1,854	,069	-408	10,682
	Clima Laboral Agrupado	,249	,027	,765	9,112	,000	,194	,303

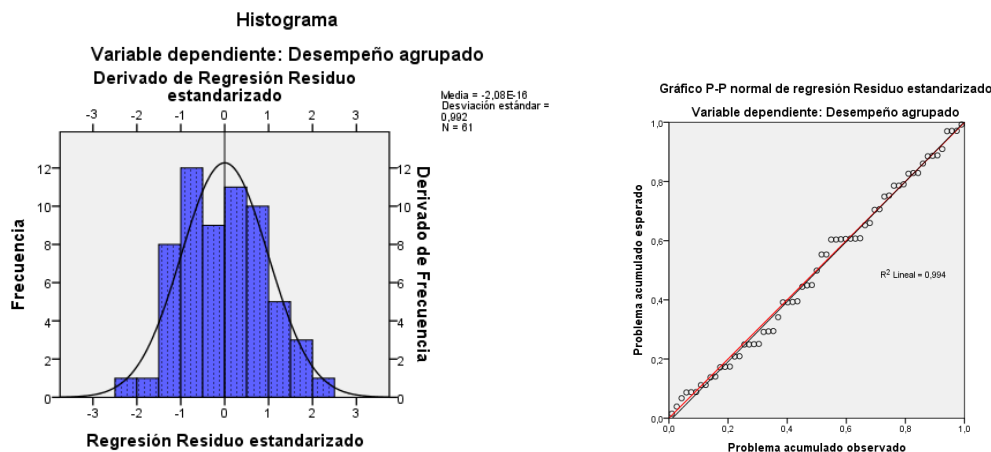
- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

Estadísticas de residuos^a

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
Valor pronosticado	24,5345	34,2333	30,2951	2,17758	61
Residuo	-4,01088	4,50750	,00000	1,83566	61
Valor pronosticado estándar	-2,645	1,809	,000	1,000	61
Residuo estándar	-2,167	2,435	,000	,992	61

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

Gráficos



```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA
/CRITERIA=PIN (.05) POUT (.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Desempeño
/METHOD=ENTER Clima_Laboral
/SAVE PRED.
```

Regresión

Notas

Salida creada	07-MAY-2019 23:16:28	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. Las estadísticas se basan en los casos sin valores perdidos para cualquier variable utilizada.
	Casos utilizados	
Sintaxis		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Desempeño /METHOD=ENTER Clima_Laboral /SAVE PRED.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.05
	Tiempo transcurrido	00:00:00.05
	Memoria necesaria	2180 bytes
	Memoria adicional necesaria para los gráficos de residuos	0 bytes
Variables creadas o modificadas	PRE_1	Unstandardized Predicted Value

[Conjunto_de_datos1] D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Desempeño agrupado	30,2951	2,84807	61
Clima Laboral Agrupado	101,1639	8,75629	61

Correlaciones

		Desempeño agrupado	Clima Laboral Agrupado
Correlación de Pearson	Desempeño agrupado	1,000	,765
	Clima Laboral Agrupado	,765	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño agrupado	.	,000
	Clima Laboral Agrupado	,000	.
N	Desempeño agrupado	61	61
	Clima Laboral Agrupado	61	61

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Clima Laboral Agrupado ^b	.	Intro

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,765 ^a	,585	,578	1,85115

- a. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado
b. Variable dependiente: Desempeño agrupado

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	284,510	1	284,510	83,026	,000 ^b
	Residuo	202,179	59	3,427		
	Total	486,689	60			

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	5,137	2,771		1,854	,069
	Clima Laboral Agrupado	,249	,027	,765	9,112	,000

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

Correlaciones de coeficiente^a

Modelo		Clima Laboral Agrupado
1	Correlaciones	1,000
	Covarianzas	,001

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

Estadísticas de residuos^a

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
Valor pronosticado	24,5345	34,2333	30,2951	2,17758	61
Residuo	-4,01088	4,50750	,00000	1,83566	61
Valor pronosticado estándar	-2,645	1,809	,000	1,000	61
Residuo estándar	-2,167	2,435	,000	,992	61

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

* Generador de gráficos.

GGRAPH

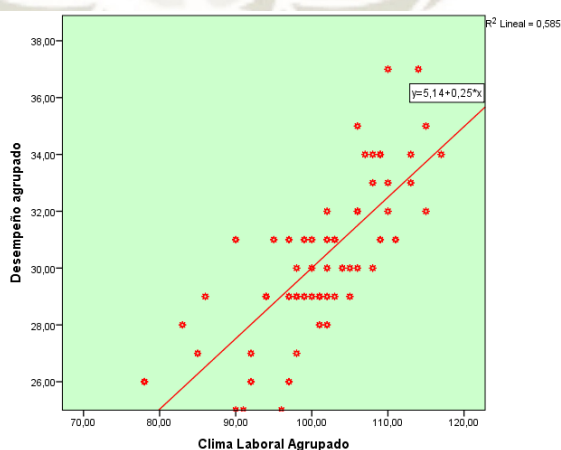
/GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO

```

/GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.
BEGIN GPL
SOURCE: s=userSource(id("graphdataset"))
DATA: Clima_Laboral=col(source(s), name("Clima_Laboral"))
DATA: Desempeño=col(source(s), name("Desempeño"))
GUIDE: axis(dim(1), label("Clima Laboral Agrupado"))
GUIDE: axis(dim(2), label("Desempeño agrupado"))
ELEMENT: point(position(Clima_Laboral*Desempeño))
END GPL.
    
```

GGraph

Notas		12-MAY-2019 21:42:31
Salida creada		
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61
Sintaxis	<pre> GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=Clima_Laboral Desempeño MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE. BEGIN GPL SOURCE: s=userSource(id("graphdataset")) DATA: Clima_Laboral=col(source(s), name("Clima_Laboral")) DATA: Desempeño=col(source(s), name("Desempeño")) GUIDE: axis(dim(1), label("Clima Laboral Agrupado")) GUIDE: axis(dim(2), label("Desempeño agrupado")) ELEMENT: point(position(Clima_Laboral*Desempeño)) END GPL. </pre>	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.30
	Tiempo transcurrido	00:00:00.29



```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Desempeño
/METHOD=ENTER Clima_Laboral.
    
```

Regresión

		Notas	
Salida creada		12-MAY-2019 23:08:13	
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\CLIMA LABORAL\JENNIFER Y SUSAN\Datos encuesta.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	61	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en los casos sin valores perdidos para cualquier variable utilizada.	
Sintaxis		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Desempeño /METHOD=ENTER Clima_Laboral.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03	
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02	
	Memoria necesaria	2180 bytes	
	Memoria adicional necesaria para los gráficos de residuos	0 bytes	

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Clima Laboral Agrupado ^b	.	Intro

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,765 ^a	,585	,578	1,85115

- a. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	284,510	1	284,510	83,026	,000 ^b
	Residuo	202,179	59	3,427		
	Total	486,689	60			

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado
b. Predictores: (Constante), Clima Laboral Agrupado

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	5,137	2,771		1,854	,069
	Clima Laboral Agrupado	,249	,027	,765	9,112	,000

- a. Variable dependiente: Desempeño agrupado

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,752
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1293,671
	gl	561
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Recursos necesarios	1,000	,667
Ligar físicamente seguro para trabajar	1,000	,654
Capacitaciones para desarrollo profesional	1,000	,634
A las personas se les paga justamente por el trabajo realizado	1,000	,727
Me siento bien en la manera como contribuimos con la sociedad	1,000	,713
Este es un lugar psicológica y emocionalmente para trabajar	1,000	,677
Ascensos obtenidos por quienes lo merecen	1,000	,851
Instalaciones contribuyen a buen ambiente laboral	1,000	,596
Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial	1,000	,675
Las personas están dispuestas de dar más de sí para hacer su trabajo	1,000	,778
Mi trabajo es especial, no es un trabajo mas	1,000	,719
Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias	1,000	,782
Recibo buen trato independientemente de mi sexo, edad, genero, orientación sexual, raza y condición económica	1,000	,644
Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	1,000	,663
Mi jefe es accesible y se puede hablar con el	1,000	,691
Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes	1,000	,714
Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo	1,000	,713
Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética	1,000	,855
Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	1,000	,763
Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización	1,000	,793
A las personas se les anima para que equilibren el trabajo y su vida personal	1,000	,617
Cuando las personas cambian de función o área se les ayuda a su adaptación	1,000	,807
Aquí hay un sentimiento de familia, equipo	1,000	,734
Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido	1,000	,776
Siento que todos tenemos la camiseta puesta	1,000	,780
Mi jefe habla conmigo sobre la calidad de mi trabajo y como debo mejorar	1,000	,639
En esta empresa se comunican oportunidades de desarrollo profesional	1,000	,666
Aquí a la gente le gusta venir a trabajar	1,000	,673
Mi jefe cumple sus promesas	1,000	,710
Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo	1,000	,750
Mi jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades	1,000	,791
Mi jefe evita favoritismo	1,000	,580
Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso	1,000	,694
Las personas aquí se preocupan por los demás	1,000	,667

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,957	32,226	32,226	10,957	32,226	32,226
2	4,560	13,412	45,638	4,560	13,412	45,638
3	1,977	5,814	51,452	1,977	5,814	51,452
4	1,812	5,330	56,783	1,812	5,330	56,783
5	1,485	4,367	61,150	1,485	4,367	61,150
6	1,229	3,615	64,764	1,229	3,615	64,764
7	1,111	3,267	68,032	1,111	3,267	68,032
8	1,066	3,135	71,167	1,066	3,135	71,167
9	,936	2,754	73,921			
10	,832	2,447	76,368			
11	,825	2,427	78,795			
12	,721	2,120	80,915			
13	,616	1,811	82,726			
14	,569	1,672	84,398			
15	,539	1,585	85,983			
16	,500	1,470	87,453			
17	,493	1,451	88,904			
18	,407	1,198	90,102			
19	,404	1,188	91,290			
20	,369	1,086	92,377			
21	,357	1,050	93,426			
22	,332	,975	94,401			
23	,300	,883	95,284			
24	,291	,857	96,141			
25	,248	,730	96,871			
26	,214	,631	97,501			

27	,187	,549	98,051
28	,152	,446	98,496
29	,133	,390	98,887
30	,125	,367	99,254
31	,090	,264	99,518
32	,070	,206	99,724
33	,051	,149	99,874
34	,043	,126	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente^a

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Recursos necesarios	,571	,073	,023	-,275	-,428	,080	,230	-,134
Ligar físicamente seguro para trabajar	,454	,275	-,124	,300	-,253	-,415	,039	,169
Capacitaciones para desarrollo profesional	,534	,334	-,382	,210	,012	-,033	-,175	-,127
A las personas se les paga justamente por el trabajo realizado	,520	,038	-,577	-,218	-,190	,169	-,094	,039
Me siento bien en la manera como contribuimos con la sociedad	,606	,305	-,384	,009	-,061	-,111	,203	,219
Este es un lugar psicológica y emocionalmente para trabajar	,685	,215	-,261	-,112	-,104	,114	,142	-,193
Ascensos obtenidos por quienes lo merecen	,584	-,088	-,449	-,223	,095	,390	-,110	,277
Instalaciones contribuyen a buen ambiente laboral	,643	,142	,069	-,027	-,042	-,121	-,330	,178
Todos tenemos oportunidad de recibir reconocimiento especial	,314	,641	-,104	-,308	-,045	,216	,048	,095
Las personas están dispuestas de dar más de sí para hacer su trabajo	,281	,433	-,127	,164	,632	,218	,081	,120
Mi trabajo es especial, no es un trabajo mas	,430	,493	-,162	-,235	,318	-,105	-,132	-,283
Mi jefe incentiva y responde de forma sincera nuestras sugerencias	,752	-,363	,143	-,095	,152	-,137	-,046	-,106
Recibo buen trato independientemente de mi sexo, edad, genero, orientación sexual, raza y condición económica	,311	,627	,039	-,063	-,186	-,218	-,257	,029
Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	,079	,414	,440	-,250	,114	,022	,242	,397
Mi jefe es accesible y se puede hablar con el	,721	-,362	,169	-,050	,092	-,016	,028	-,002
Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos importantes	,724	-,221	,138	,189	-,153	,102	,191	-,126
Mi jefe comunica lo que espera de mi trabajo	,756	-,323	,101	,110	-,021	-,010	-,118	,016
Mi jefe conduce el área de manera competente, honesta y ética	,788	-,439	-,054	,005	,044	-,035	-,117	,149
Mi jefe hace buen trabajo asignando tareas y coordinando personal	,767	-,352	,014	-,103	-,035	-,145	-,042	-,123
Mi jefe tiene visión clara de hacia dónde debe ir la organización	,825	-,255	-,015	,061	-,040	-,131	-,068	,140
A las personas se les anima para que equilibren el trabajo y su vida personal	,370	,292	,207	-,292	-,283	,062	-,113	-,412
Cuando las personas cambian de función o área se les ayuda a su adaptación	,326	,275	,164	,498	-,043	,538	-,178	-,168
Aquí hay un sentimiento de familia, equipo	,408	,501	,336	-,220	,225	-,287	-,149	-,008
Cuando alguien ingresa, se le hace sentir bienvenido	,415	,214	,414	,515	-,122	,294	-,142	-,022
Siento que todos tenemos la camiseta puesta	,388	,372	,449	-,321	-,326	,144	-,108	,218
Mi jefe habla conmigo sobre la calidad de mi trabajo y como debo mejorar	,717	-,109	-,110	,216	,015	-,131	,173	-,088
En esta empresa se comunican oportunidades de desarrollo profesional	,363	,240	-,061	,512	-,294	-,084	,220	,264
Aquí a la gente le gusta venir a trabajar	,476	,411	,081	-,117	,027	,138	,483	-,074
Mi jefe cumple sus promesas	,616	-,502	-,031	-,076	,062	,023	,129	-,226
Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que realizo	,701	-,321	,269	-,104	,101	,110	-,181	,133
Mi jefe nos involucra en decisiones que afectan sus actividades	,654	-,396	,212	-,115	,299	,107	,198	,095
Mi jefe evita favoritismo	,658	-,364	,003	,050	,017	-,071	-,013	,078
Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso	,481	,551	-,056	,185	,279	-,080	-,183	-,066
Las personas aquí se preocupan por los demás	,417	,463	,175	,190	,208	-,211	,280	-,213

a. 8 componentes extraídos.