

**UNIVERSIDAD NACIONAL "TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA" DE  
AMAZONAS**

**CARRERA PROFESIONAL: TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

**"EFECTOS DEL CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE  
BRINDA EL HOSTAL "KARAJÍA" DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS  
REGIÓN AMAZONAS 2014"**

**INFORME DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**BACHILLER :** MARISABEL REYNA CULQUI

**ASESOR :** ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA



**CHACHAPOYAS-PERÚ**

**2014**

**27 MAY 2015**

## DEDICATORIA:

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.



27 MAY 2015

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mí camino e iluminándome en todo lo que realizo de mí convivir diario.

A mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante, por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más.

A mi asesor de tesis Lic. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA por su paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto.

A mis maestros de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización de la tesis.

A la dueña del hotel "KARAJÍA" que me apoyó para realizar las investigaciones cada día, en el tiempo que duró este plan y permitió realizar este proyecto en dicha empresa.

A mis amigos y amigas y a todas las personas que me incentivaron y me motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**



**TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ley de creación N° 27347- Res. Función. N°114-2001-CONAFU**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.**

---

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**PHD. HAB. VICENTE MARINO CASTAÑEDA CHÁVEZ**  
**RECTOR**

**DR.ROBERTO JOSÉ NERVI CHACON**  
**VICERECTOR ACADEMICO**

**DR. EVER SALOMÉ LÁZARO BAZÁN**  
**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

**MG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA**  
**DECANO**

**JURADO**

---

LIC. AGUSTIN TAMAYO BELTRAN

**PRESIDENTE**

---

MG. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

**SECRETARIO**

---

MSC. PEPE OSWALDO MORI RAMIREZ

**VOCAL**

---

MG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA

**ACCESITARIO**

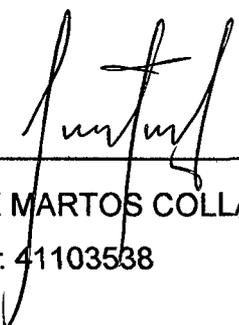
## VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Erik Martos Collazos Silva, identificado con DNI N° 41103538, domiciliado en el AA.HH Santo Toribio de Mogrovejo s/n, docente de la facultad de ciencias empresariales, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Doy el visto bueno, al informe final de tesis denominado: "EFECTOS DEL CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL HOSTAL "KARAJÍA" DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS REGIÓN AMAZONAS 2014" elaborado por la bachiller: MARISABEL REYNA CULQUI, para obtener el título profesional de Licenciada en Turismo y Administración, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, 08 de julio del 2014.



---

LIC. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA  
DNI: 41103538

## INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
DEDICATORIA	i
GRADECIMIENTO	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
JURADO	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR	v
INDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
ÍNDICE DE IMÁGENES	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
PLAN DE INVESTIGACIÓN	4
I. REALIDAD PROBLEMÁTICA	4
1.1. Planteamiento y Delimitación del problema	4
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específico	7
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. A nivel internacional	7
2.1.2. A nivel nacional	12
2.1.3. A nivel local	14
2.2. Base teórica	17
2.3. Variables de estudio	32
2.3.1. Dependiente	32
1.3.2. Independiente	32
2.4. Hipótesis	32

III.	MARCO METODOLÓGICO	33
	3.1. Diseño de Investigación	33
	3.2. Material de estudios	33
	3.2.1. Población	33
	3.2.2. Muestra	34
	3.3. Método, técnica e instrumentos	34
	3.3.1. Método	34
	3.3.2. Técnica	35
	3.3.3. Instrumentos	36
IV.	RESULTADOS	37
	4.1. Generalidades del hotel “karajía”	37
	4.2. Análisis del anexo n° 01 correspondiente a los huéspedes del hostal “karajía”	41
	4.2.1. Datos generales de los encuestados	41
	4.2.2. Fiabilidad	42
	4.2.3. Capacidad de respuesta	44
	4.2.4. Seguridad	45
	4.3. ANÁLISIS DEL ANEXO N° 02 CORRESPONDIENTE A LOS COLABORADORES DEL HOSTAL “KARAJÍA”	47
	4.3.1. Datos generales de los encuestados	47
	4.3.2. Organización	49
	4.3.3. Comodidad y claridad	52
	4.3.4. Flexibilidad	55
	4.3.5. Espíritu de equipo y responsabilidad	58
	4.3.6. Remuneración y recompensas	61
V.	DISCUSIÓN	63
VI.	CONCLUSIONES	66
VII.	RECOMENDACIONES	69
VIII.	PLAN DE MEJORA PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSTAL “KARAJÍA”	70
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72

X. ANEXOS	75
10.1. Anexo N° 01. (Encuesta a huéspedes v. Español)	76
10.2. Anexo N° 02. (Encuesta a huéspedes v. Inglés)	77
10.3. Anexo N° 03. (Encuesta a los colaboradores)	78

## ÍNDICE DE GRAFICOS

### **DIRIGIDO A LOS HUESPEDES DEL HOSTAL “KARAJÍA” ANEXO N° 01.**

Gráfico 01. Tabulación de la nacionalidad de los huéspedes del hostel "Karajía"	41
Gráfico 02. Tabulación de la edad de los huéspedes del hostel "Karajía"	41
Gráfico 03. Tabulación del género de los huéspedes del hostel "Karajía"	42
Gráfico 04. Tabulación de primera pregunta del anexo N° 01.	42
Gráfico 05. Tabulación de segunda pregunta del anexo N° 01.	43
Gráfica 06. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	43
Gráfica 07. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	44
Gráfico 08. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	44
Gráfico 09. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	45
Gráfico 10. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	45
Gráfico 11. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	46
Gráfico 12. Tabulación de tercera pregunta del anexo N° 01.	46

### **DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOSTAL “KARAJÍA” ANEXO 02.**

Gráfico 01. Tabulación de la antigüedad del colaborador en el hostel "Karajía"	47
Gráfico 02. Tabulación del puesto del colaborador en el hostel "Karajía"	47
Gráfico 03. Tabulación de la edad del colaborador del hostel "Karajía"	48
Gráfico 04. Tabulación del genero del colaborador del hostel "Karajía"	48
Gráfico 05. Tabulación de la pregunta uno del anexo N° 02.	49
Gráfico 06. Tabulación de la pregunta dos del anexo N° 02.	49
Gráfico 07. Tabulación de la pregunta tres del anexo N° 02.	50
Gráfico 08. Tabulación de la pregunta cuatro del anexo N° 02.	50
Gráfico 09. Tabulación de la pregunta cinco del anexo N° 02.	51
Gráfico 10. Tabulación de la pregunta seis del anexo N° 02.	51

Gráfico 11. Tabulación de la pregunta siete del anexo N° 02.	52
Gráfico 12. Tabulación de la pregunta ocho del anexo N° 02.	52
Gráfico 13. Tabulación de la pregunta nueve del anexo N° 02.	53
Gráfico 14. Tabulación de la pregunta diez del anexo N° 02.	53
Gráfico 15. Tabulación de la pregunta once del anexo N° 02.	54
Gráfico 16. Tabulación de la pregunta doce del anexo N° 02.	54
Gráfico 17. Tabulación de la pregunta trece del anexo N° 02.	55
Gráfico 18. Tabulación de la pregunta catorce del anexo N° 02.	55
Gráfico 19. Tabulación de la pregunta quince del anexo N° 02.	56
Gráfico 20. Tabulación de la pregunta dieciséis del anexo N° 02.	56
Gráfico 21. Tabulación de la pregunta diecisiete del anexo N° 02.	57
Gráfico 22. Tabulación de la pregunta dieciocho del anexo N° 02.	57
Gráfico 23. Tabulación de la pregunta diecinueve del anexo N° 02.	58
Gráfico 24. Tabulación de la pregunta veinte del anexo N° 02.	58
Gráfico 25. Tabulación de la pregunta veintiuno del anexo N° 02.	59
Gráfico 26. Tabulación de la pregunta veintidós del anexo N° 02.	59
Gráfico 27. Tabulación de la pregunta veintitrés del anexo N° 02.	60
Gráfico 28. Tabulación de la pregunta veinticuatro del anexo N° 02.	60
Gráfico 29. Tabulación de la pregunta veinticinco del anexo N° 02.	61
Gráfico 30. Tabulación de la pregunta veintiséis del anexo N° 02.	61
Gráfico 31. Tabulación de la pregunta veintisiete del anexo N° 02.	62
Gráfico 32. Tabulación de la pregunta veintiocho del anexo N° 02.	62

## ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS, ESQUEMAS, Y FOTOGRAFÍAS

Organigrama 01. (Organigrama del hostel “Karajía”)	40
Esquema 01. (Plan de mejora)	70
Fotografía. (Fachada del hostel “Karajía”)	82
Fotografía. (Habitación del hostel “Karajía”)	82
Fotografía. (Recepción del hostel “Karajía”)	84

**"EFECTOS DEL CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE  
BRINDA EL HOSTAL "KARAJÍA" DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS  
REGIÓN AMAZONAS 2014"**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realiza con el objetivo de determinar los efectos del clima laboral en la calidad del servicio que brinda el hostel "Karajía" e identificar cuáles son los factores que influyen en el clima laboral para el buen servicio del hostel "Karajía".

El tema de investigación surge a partir del interés por comprender de porqué el hostel "Karajía" no da la debida importancia al clima laboral relacionado con la calidad del servicio que brinda al huésped, y teniendo como premisa lo expuesto anteriormente, se intentara demostrar el vínculo existente entre el logro de los estándares de calidad con aspectos internos de la organización tales como la motivación recibida por los empleados de contacto y el clima laboral entre ellos.

Finalmente en este trabajo se presenta el resultado de un minucioso diagnóstico de la importancia del clima laboral para la calidad del servicio que brinda el hostel "karajía". La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima laboral no es favorable, por lo tanto no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral, y esto a su vez permite el descontento de los huéspedes.

**Palabras clave:** Clima laboral, calidad de servicio, motivación.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation is realized by the aim to determine the effects of the labour climate in the quality of the service that offers the hotel "Karajía" and identify which are the factors that influence the labour climate for his good service.

The topic of investigation arises from the interest to understand of why the hotel "Karajía" does not give the due importance to the labour climate related to the quality of the service that drinks to the guest, and taking the exposed thing as a premise previously, we was trying to demonstrate the existing link between the achievement of the quality standards with such internal aspects of the organization as the motivation got for the personnel of contact and the labour climate between them.

Finally in this work one presents the result of a meticulous diagnosis of the importance of the labour climate for the quality of the service that offers the hotel "karajía". The investigation is of descriptive quantitative type in the field modality. One concluded according to the obtained results that the labour climate is not favorable, therefore it is neither productive nor satisfactory for a good labour performance, and this in turn allows the dissatisfaction of the guests.

**Key words:** Labor climate, service quality, motivation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Para comprender mejor este proyecto de investigación hablemos en primer lugar respecto al clima laboral según la teoría citada. Etimológicamente la palabra clima: Tiene una raíz griega que significa "pendiente" o "inclinación", también deriva del latín "ambiente" que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Por otro lado la palabra Laboral: Hace referencia al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social. Es decir que conceptualmente clima laboral viene a ser "conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo".

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernández y Sánchez 1996).

Ya es evidente que la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia para una empresa, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

La importancia del conocimiento del clima laboral y los efectos de este se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los

trabajadores, siendo importante y fundamental contar con un ambiente propicio, material y maquinaria necesaria además de una remuneración satisfactoria para un buen desempeño laboral. En lo anterior recae la importancia de elaborar una investigación dirigida al clima laboral. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima laboral repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador del hostel "Karajía", por consiguiente, consideramos que un adecuado clima laboral influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus usuarios. En la actualidad se asume que, desde la perspectiva de la organización, las estrategias y metas deben enfocarse en la satisfacción del cliente. Una vez que esto se alcanza, las compañías más eficientes desarrollan un modelo específico pensando en lo que significa dentro de su industria y su organización, cuáles son los factores que contribuyen a la satisfacción global de los consumidores, etc. Las buenas empresas construyen un modelo de los factores que, a su criterio, llevan a la satisfacción del cliente. Entre los factores más importantes se cuentan: las características del servicio, la habilidad de la empresa para responder a las preguntas y necesidades del usuario y las garantías que se adjuntan con el servicio. Un segundo aspecto importante dentro del proceso de lograr la satisfacción del colaborador es construir un sistema de evaluación-recompensa que apoye esa estrategia. Se sabe que por un largo tiempo, las empresas recompensaban a los empleados y a sus unidades sobre la base del desempeño financiero. No obstante, muchas firmas ahora tienen un criterio de aproximación múltiple y recompensan a sus empleados y áreas de acuerdo con el cumplimiento de las metas de satisfacción del usuario. La empresa Hotelera "Karajía" en la actualidad afronta una inestabilidad laboral por parte de sus colaboradores, además de la serie de reclamos por parte de sus usuarios respecto al servicio ofrecido. Hemos encontrado una serie de problemas como personal no capacitado y apoyo logístico deficiente y remuneración pobre. Con esta tesis se busca solucionar y mejorar la calidad y la gestión de una empresa tan importante como esta; es por ello que nuestro objetivo principal es realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente del hostel "Karajía" y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes.

En el proceso de la investigación en la parte de medición, las preguntas hechas a los huéspedes nacionales y extranjeros del hostel "Karajía" con la técnica de estudio SERVQUAL tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en función a al clima laboral por parte de los colaboradores de dicho empresa. Así mismo las preguntas hechas a los colaboradores tuvieron como primer objetivo determinar si la satisfacción de los empleados en el trabajo tenía implicaciones directas en el servicio a los clientes internos dentro de una empresa.

Con esta investigación las personas beneficiadas de serán tanto los huéspedes como los mismos trabajadores del hostel "Karajía". Así mismo servirá para permitir surgir nuevas ideas para futuras investigaciones, así como es posible que este informe responda a muchas interrogantes del lector que quizá hasta el momento no se hayan resuelto.

## **PLAN DE INVESTIGACIÓN**

### **II. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

#### **2.1. Planteamiento y Delimitación del problema.**

Partiendo de que el clima laboral es un grupo determinado de características que identifican a una empresa y las hacen diferentes a las demás, se mantienen en el tiempo e inciden en el comportamiento de sus empleados.

En la actualidad muchas empresas hoteleras se enfocan en la productividad de la empresa para así obtener mayores ingresos y ganancias, pero no se preocupan por las condiciones climáticas dentro de la empresa. El clima laboral está íntimamente ligado al grado de confianza que se desarrolla entre los colaboradores y sus jefes, al sentimiento que existe por parte de los trabajadores por sentirse orgullosos en el lugar de trabajo. Ya hace algún buen tiempo, se examina los efectos del clima laboral en la empresa hotelera “Karajía” en Chachapoyas, es un punto fundamental para poder brindar un buen servicio; sabemos que en la actualidad en Chachapoyas muchas de estas empresas no cuentan con un adecuado clima laboral y no se considera los efectos de este, lo cual es muy perjudicial tanto como para los empleados como para la misma empresa.

Un equipo motivado, que disfruta de lo que hace y está a gusto en el lugar donde se desempeña tiende a mostrar mejores resultados y competitividad. Esto se demuestra en cualquier organización que tome en cuenta el clima laboral como un factor fundamental para la empresa; que los mejores climas atraen a los mejores talentos, a su vez, presentan menores índices de rotación de personal que es muy favorable para las empresas y para el exigente mercado actual. Si bien la hipótesis “Empleados felices en empresas de servicio afecta directamente con la satisfacción del cliente” es bastante convincente a primera vista, el problema

radica en entender ¿qué se entienda por un empleado satisfecho? Para determinar si la satisfacción en el trabajo influye al cliente tenemos primero que cuantificar la satisfacción laboral; y posteriormente relacionarla con la satisfacción que perciben los consumidores. Así, el problema de medir la satisfacción laboral se resume en dos puntos: determinar un índice que lo cuantifique y determinar si este índice tiene algún tipo de relación con la satisfacción de los clientes.

## **2.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son los efectos del clima laboral para la calidad del servicio que brinda el hostel “Karajía” de la ciudad de Chachapoyas Región Amazonas 2014?

## **2.3. Justificación**

El clima laboral en las organizaciones, es un tema de innegable actualidad, de vital trascendencia y brinda a las organizaciones una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar; actualmente las exigencias y condiciones para realizar una determinada tarea son cada vez mayores. Las organizaciones hoy en día deben garantizar a sus empleados relaciones humanas agradables, actividades motivadoras, estilo de dirección gerencial democrática y participativa. En otras palabras, el clima laboral debe ser agradable para desarrollar las actividades diarias.

Justificación teórica: Para el desarrollo de la presente investigación el área temática esta direccionada a analizar los efectos del clima laboral que se traducen en comportamientos que tienen consecuencias sobre el personal de la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación y ausentismo.

Justificación social: El clima laboral tiene una gran importancia en el aspecto social, pues depende de esta variable, que los trabajadores permanezcan en sus fuentes laborales,

garantizando los ingresos para el mantenimiento de sus familias, y para lograr una estabilidad laboral eficiente y duradera.

Justificación económica: El hostel "Karajía" es una empresa dedicada a la hospitalidad con fines de lucro, entonces desde este punto es favorable para la empresa que dentro de su organización tenga un saludable clima laboral entre sus colaboradores, esto conlleva a que el colaborador brinde un mejor servicio así mismo permite fidelizar a sus huéspedes y de este modo el hostel mantiene equilibrio económico incluso en las temporadas bajas, tomando en cuenta que una buena atención generan mayores ganancias para el hostel al mismo tiempo que el recurso humano adquiere su salario justo.

Este estudio es un aporte científico del cual, los beneficiarios directos serán los involucrados como los propietarios, el talento humano que logrará un ambiente laboral provechoso y satisfactorio y que va en beneficio de los clientes que hacen uso de este hostel.

Cabe resaltar en una mención más la valiosa importancia que tiene este proyecto de investigación para futuras investigaciones que se realicen, así mismo para la generación de nuevos conocimientos.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar los efectos del clima laboral en la calidad del servicio que brinda el hostel "Karajía".

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar cuáles son los factores que influyen en el clima laboral para el buen servicio del hostel "Karajía"
- Conocer los niveles de motivación, comunicación, identificación y satisfacción del recurso humano con el hostel "Karajía".
- Plantear propuestas para la mejora del clima laboral en el hostel "Karajía"

## **III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes**

#### **3.1.1. A nivel internacional**

1. En la Universidad de México, el alumno Omar Alvarez Cruz (2008). Realizó un estudio tesis sobre "IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN EMPRESAS DE SERVICIO". Tiene por objetivo general; determinar si en una empresa de servicio la satisfacción laboral de los empleados tiene un impacto directo en la satisfacción de los clientes (en este caso clientes internos). Y como objetivos específicos; Determinar una métrica que permita medir la satisfacción de los empleados dentro de una empresa incluyendo factores más relevantes como: relación con compañeros de trabajo, percepción del jefe directo, comunicación dentro de la empresa, recursos para desempeñar el trabajo y gestión de

la dirección. Y también Determinar qué factores de los mencionados anteriormente, tienen mayor impacto dentro de la satisfacción laboral. La hipótesis que pretende probar es que: Si existe relación entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción de los clientes. Además como hipótesis complementarias estaría el determinar cuales es o son los factores que más contribuyen a la satisfacción laboral dentro de la empresa. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional esto se explica porque se intenta medir la relación que ha entre la satisfacción laboral de los empleados con la satisfacción generada en los clientes. Entre sus conclusiones se menciona; a). Los empleados satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño con los clientes en las empresas enfocadas al servicio. Sin embargo es importante mencionar que en los últimos años este tipo de investigaciones, buscar la relación entre empleados satisfechos y rendimiento, se han realizado en diversas partes del mundo. b) El 90% de los trabajadores considera que el lugar donde trabaja influye "bastante o mucho" en su productividad y sólo un 3% de los empleados considera que su entorno laboral no tiene "ninguna influencia". c) Estos esfuerzos muestran la necesidad y la importancia que han adquirido en los últimos años las teorías de relacionadas con la importancia y el valor de los clientes en las empresas, teorías como la de Jan Carlzon o Kart Albrecht donde el cliente es sumamente importante pero sin perder de vista a los empleados.

2. En la universidad de México, el alumno Pedro Cruz Lucano (2012) realizó un estudio tesis sobre: "ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN EL HOTEL REAL DE NATURALES CHOLOLLAN" Objetivo general: Realizar un estudio para medir el clima laboral del hotel Real de Naturales. Y como objetivos específicos: a) Medir y analizar los niveles de

motivación, comunicación, identificación y satisfacción de los empleados. b) Realizar conclusiones y sugerencias para mejorar la motivación, comunicación, satisfacción e identificación del equipo de Real de Naturales. c) A partir del estudio, diseñar un prototipo de la filosofía organizacional del hotel debido a que ésta no está bien establecida dentro de Real de Naturales. La hipótesis que pretende probar es: El hotel tiene deficiencias de comunicación entre sus empleados y el sentido de identidad con el hotel es débil debido a su reciente apertura, y falta de interés por trabajar en un mejor clima laboral. El tipo de Estudio es el descriptivo y en la metodología de este estudio se aplicó una encuesta a todos los empleados del hotel. Entre sus conclusiones de mencionan: Mejorar un clima laboral es un trabajo arduo que requiere de tiempo y dedicación, por lo cual genera una mejor relación con los miembros de equipo y aprender a trabajar para con ellos para es sacar un buen resultado y llevar a la empresa al éxito. El área laboral, es una experiencia invaluable, para que el colaborador se permita desarrollar necesita un clima favorable tanto de forma individual como de forma grupal es hora de salir al mundo real. El clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Querámoslo o no, el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante, y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión.

3. En la Universidad Abierta Interamericana de Argentina el alumno Favio Adrián Mazzola (2011). Realizó un estudio sobre: FACTOR HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES: COMO INFLUYEN LAS ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE RECEPCIÓN DE LOS OTELES 5 ESTRELLAS DE LA CAPITAL FEDERAL tiene por objetivo

general; Analizar el grado de coincidencia de las estrategias motivacionales en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados de recepción de los hoteles 5 estrellas de la capital federal , a fin de encontrar o crear nuevos mecanismos que nos ayuden a lograr en estos una mayor identificación con el hotel aumentando la eficiencia y efectividad en el desarrollo de sus labores. Y como objetivos específicos comparar la relación existente entre motivación-satisfacción laboral con el desempeño y calidad de servicio que brindan los empleados, indagar a los empleados sobre el conocimiento de las aplicación de estrategias motivacionales que reciben en sus hoteles. La hipótesis que pretende probar es: mediante las estrategias de motivación utilizadas hoy en día por los líderes del sector recepción de los hoteles 5 estrellas de la ciudad autónoma de Buenos Aires afectan proporcionalmente el rendimiento y la calidad de servicio que brindan los empleados de dicho sector. El tipo de estudio es exploratoria micro-social de campo. Entre sus conclusiones se pudo advertir un alto grado de desmotivación por parte de los empleados de los empleados de recepción, que repercute directamente en la forma en que se desempeñan el área de trabajo. Los empleados suelen quejarse de las largas horas trabajadas. Así mismo la remuneración es relativamente baja si tenemos en consideración las capacidades y requerimientos que se necesitan para ocupar un puesto de tal magnitud dentro de un hotel. Considerando la importancia que tienen las estrategias de motivación, se pudo determinar mediante la realización de dicha investigación que estos factores tienen una fuerte influencia en el desempeño final de los recursos humanos re recepción de los hoteles 5 estrellas. Y no quedan dudas, mediante observaciones que repercuten en la calidad de servicio que estos brindan.

4. En la universidad Nebrija de España, el alumno Rafael Ignacio Pérez Uribe (2012). Realizó un estudio Tesis sobre “EL AMBIENTE LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES” estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia. Tiene por objetivo general; Analizar y presentar los hallazgos sobre las mejores prácticas de las mejores empresas para trabajar en Colombia, a la luz del enfoque del instituto Great Place to Work en el lapso comprendido entre el año 2003 y 2009. Y como objetivos específicos; Realizar un análisis de los indicadores financieros de retorno de los activos y margen neto de las empresas seleccionadas como las mejores para trabajar en Colombia, frente al sector en el que se desempeñan, presentar un indicador de compromiso gerencial. Analizar la incidencia del respeto que generan los jefes frente al orgullo de trabajar en las empresas. La hipótesis que pretende probar es que: Un buen ambiente laboral incide de manera positiva en el desempeño financiero de las organizaciones. El tipo de estudio es descriptiva y evaluativa. Entre sus conclusiones se mencionan; para la hipótesis “un buen clima laboral incide de manera positiva en el desempeño financiero de las organizaciones”, tres grandes análisis de desarrollaron para estudiar esta hipótesis: 1) comparativo y estadístico entre las empresas de muestra (31), las que se consideran las mejores sobresalieron por su buen ambiente laboral, lo que estaría evidenciando de alguna manera la incidencia del ambiente laboral en el desempeño.

### 3.1.2. A nivel nacional

1. En La Universidad Nacional De la Libertad, el alumno Alonso Serrudo Sánchez (2012) Realizó un Estudio Sobre "IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL COMO INSTRUMENTO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LOS EXPORTADORES LIBERTEÑOS". El estudio tiene como objetivo General: Determinar la importancia del clima laboral como instrumento para la competitividad de los exportadores Liberteños. Objetivos Específicos: Exponer el valor del clima laboral como factor clave para la competitividad.

Determina la importancia del clima laboral para los exportadores Liberteños. Identificar la presencia o no de estrategias implementadas para desarrollar un adecuado clima laboral en las organizaciones.

La hipótesis que pretende probar es: Se considera importante el clima laboral para la competitividad de los exportadores Liberteños. El tipo de Estudio es el teórica descriptivo que también y está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado. Entre sus conclusiones de mencionan: hoy día muchos administradores no le dan la importancia necesaria a este recurso. Ya que ellos prefieren invertir en instalaciones, maquinaria e insumos en lugar de invertir en sus empleados, para que éstos estén capacitados, motivados, satisfechos y comprometidos. Puesto que ellos piensan que invertir en recursos humanos es tirar su dinero a la basura. Estos pensamientos son la consecuencia de la poca importancia que los administradores le dan a sus recursos humanos. Debemos recalcar que la fuerza laboral de una empresa es un recurso importante que permite a ésta ser competitiva. Para que el potencial humano pueda desarrollar sus habilidades,

conocimientos y destrezas es necesario que los empleados estén contentos con sus puestos y con el ambiente organizacional que hay dentro de la empresa. Para lograr esto, es necesario tener una administración afectiva de los recursos humanos.

Finalmente, podemos decir que las empresas de hoy en día deben estar conscientes de la importancia de los recursos humanos.

2. En la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, La alumna Rosa Mercedes Subauste Arroyo (2013), Realizó un estudio tesis sobre "CLIMA LABORAL EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA CAÑETE 2013 – SAN VICENTE DE CAÑETE". El estudio tiene como objetivo principal; Realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de EMAPA CAÑETE S.A. y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes y como objetivos específicos; Utilizar las propuestas e intervenciones del proyecto y que influya considerablemente en el clima laboral, Comprobar si existe una relación directa entre el clima laboral y el área de atención al cliente y se puede determinar parámetros que permitan a la EPS mejorar el clima laboral y satisfacer al cliente . La hipótesis que pretende probar es: El clima laboral repercute de manera positiva en el área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A. en base a la buena conducta y la percepción de sus colaboradores, lo que viene además generando satisfacción del cliente y por ende un incremento significativo de facturación. El tipo de estudio es el descriptivo básico por sus teorías presentadas. Entre sus conclusiones se mencionan: a) Que el clima organizacional si tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa. b) De acuerdo a la escala realizada a la Gerencia Comercial tiene un buen

clima organizacional, ya que existe un trabajo en equipo y armonía, teniendo claramente especificada sus funciones y además conociendo las funciones uno del otro. c) Los usuarios de EMAPA Cañete S.A. perciben el clima organizacional a través de la calidad de servicio que reciben. d) Según los resultados obtenidos de la escala de evaluación, el personal de la empresa determina que la escala remunerativa no es un factor que incide en el clima organizacional. En cambio, respecto a los beneficios obtenidos por su mayor rendimiento, estos en la práctica no se dan.

### **3.1.3. A nivel local**

1. En La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, la Bachiller Dany Mariela Buelot Comeca (2012) Realizó un Estudio Sobre "ANALISIS DE LA MOTIVACIÓN EN EL CLIMA LABORAL DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A AGENCIA CHACHAPOYAS-AMAZONAS EN EL AÑO 2011", El estudio tiene como objetivo general: Analizar el grado de motivación en el clima del colaborador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Chachapoyas Amazonas 2011; como objetivos específicos: Identificar qué tipos de motivación utilizan el directivo para con el personal de la CMAC Trujillo-agencia Chachapoyas, Así mismo determinar los tipos de motivación que influyen en el desempeño del personal de esta organización. Y finalmente determinar el grado de satisfacción laboral en la organización.

La hipótesis que pretende probar es: El otorgamiento de incentivos monetarios y en especie incrementará la motivación laboral del recurso humano de la caja Municipal De Ahorro Y Crédito Trujillo Agencia Chachapoyas. El tipo de estudio es el descriptivo ya que este método permitió la búsqueda de información sobre el tema y así poder

contrastarla con la información que se obtuvo en el trabajo de campo. Entre sus conclusiones se mencionan: a) mantener motivado al capital humano; será una de las claves de éxito para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Chachapoyas, b) Reconocer aún más el trabajo de los colaboradores será necesario, ya que así podrán sentir que son valorados, recompensados, y denotarán que su esfuerzo valió la pena. c) Un gran porcentaje de los encuestados no dejaría la institución para ir a trabajar en otra, a cambio de una mayor remuneración mientras que existe un pequeño grupo que si lo haría, este último pertenece al personal que no se siente identificado con la organización, y realiza su trabajo por necesidad económica. d) el 93 por ciento de los colaboradores muestra la necesidad que tienen de disponer de un ambiente de trabajo mejor diseñado, más amplio y cómodo y aseguran que el ambiente en el cual actualmente trabajan influye la manera negativa en sus labores y satisfacción en el trabajo. e) existe un gran número de colaboradores que se encuentra poco satisfecho en su trabajo, y se debe a factores que son los siguientes: espacio y oficinas muy pequeñas, sueldo insuficiente y clima laboral poco saludable. Y por último se concluye también que existe agresividad y falta de respeto entre algunos colaboradores, y esto se debe a la manera de reacciona por la falta de satisfacción en el ambiente de trabajo y en algunos casos se debe a la cultura que posee una entidad financiera

2. En La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, la Bachiller Catherine Amparo García Robles (2012) Realizó un Estudio Sobre “LA CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR INFLUYENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS-AMAZONAS 2011”, EI

estudio tiene como objetivo general: Identificar de qué manera influye la capacitación al recurso humano en los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas Amazonas 2011; como objetivos específicos: Identificar los medios por los que se capacitan al personal que labora en los establecimientos de hospedaje, determinar las necesidades y los tipos de capacitación requeridos por los establecimientos de hospedaje, determinar el nivel académico y desempeño de los recursos humanos actuales. La hipótesis que pretende probar es: La capacitación que se brinda al recurso humano en la ciudad de Chachapoyas influye contribuyendo a la calidad de los servicios que ofertan los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas Amazonas 2011. El tipo de estudio es el descriptivo, dentro de este se usó los métodos inductivo, deductivo, y analítico. Entre sus conclusiones se mencionan: a) Que la capacitación a los recursos humanos si contribuye a mejorar la calidad del servicio en los establecimientos de hospedaje. b) La capacitación mejora las habilidades del personal brindándoles las herramientas y técnicas necesarias para brindar un mejor servicio al cliente. c) Existen dos clases de medios de capacitación para los recursos humanos de una empresa: la capacitación interna que es brindada por los propietarios y/o gerentes; y la capacitación externa que es facilitada por otras entidades ya sean privada o estatales. d) El establecimiento de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas no solo necesitan capacitación para el recurso humano, sino también la mejora de su infraestructura y mobiliario. y por último también se concluye que la mayor parte del personal que labora en los establecimientos de hospedaje en general en general son de edad muy joven y no cuentan con los estudios o certificación necesaria para la realización para realizar sus labores.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Investigación:**

Según Egg A. (1999). Investigación es un proceso formal, sistemático, racional e intencionado, en el que se lleva a cabo el método científico de análisis; es un procedimiento reflexivo, controlado y crítico, que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento, en un momento histórico concreto. Para el grupo investigador, la investigación es un proceso sistemático en el que a partir de un método se llega a la adquisición de nuevos conocimientos; a dar explicaciones y a la comprensión de los problemas y fenómenos que ocurren en el medio, dentro de un proceso histórico concreto.

### **2.2.2. Clima laboral:**

Según, Furnham (2001). Afirma que desde el año 1960 el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores que han definido este campo.

Por su parte, Forehand y Von G. (1964). Definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Mientras tanto Tagiuri (1968). Define Clima laboral como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en

términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

Por su parte Schneider (1975). Define Clima Laboral como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Mientras tanto Weinert (1985). Define Clima Laboral como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Por otro lado, la postura operacionalista de Peiro y Prieto (1996). Considera “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio-cognitiva de las organizaciones”.

### **2.2.3. Efectos:**

Según diccionario de la Real Academia Española (2009). Aquello que sigue por virtud de una causa. Impresión hecha en el ánimo. Fin para que se hace algo. Artículo de comercio.

En la Página: <http://www.significados.info/efecto/> (2012) El término efecto proviene del latín effectus, y posee varios significados dependiendo del área en el que se utiliza. El efecto es el resultado, el fin, la conclusión, la consecuencia, lo que se deriva de una causa, de ahí proviene el principio fundamental causa-efecto, de la ciencia y de la filosofía. También se denomina efecto a una sensación, un

impacto o una impresión producida en el ánimo o en los sentimientos de una persona. Los efectos son documentos o valores mercantiles o comerciales, ya sea nominativo, al portador o endosable, por ejemplo, los efectos bancarios o financieros.

En la Página: <http://es.wikipedia.org/wiki/Efecto> (2013) La palabra efecto (del latín effectus) tiene varios significados. Consecuencia lógica; Consecuencia jurídica; Respuesta a un estímulo.

#### **2.2.4. Recurso humano:**

Según la información encontrada en la página: [http://definicion.mx/recursos-humanos/#ixzz2zTHoSVX5\\_Se](http://definicion.mx/recursos-humanos/#ixzz2zTHoSVX5_Se) denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. Los recursos humanos pueden aportar sus conocimientos teóricos, operacionales, valor agregado, fuerza física, etc; que impactarán directamente en el desarrollo empresarial –se tratará siempre que sea de manera positiva.

Así mismo en la página: <http://www.losrecursos-humanos.com/contenidos/5403-a-que-se-denomina-recursos-humanos.html>\_ La existencia del capital humano que se materializa en la aplicación de conocimientos, fuerza de trabajo y capacidades técnicas y operativas requiere que dicho capital sea gestionado según los principios de la eficiencia y eficacia para poder cumplir con objetivos específicos. Los gestores de ese capital son profesionales especializados que tienen grupos y/o equipos de trabajo a su cargo. Dentro de estos profesionales altamente capacitados

para esta tarea, muchas veces se distinguen entre gestores (o managers) y líderes.

### **2.2.5. Trabajo:**

Según la página <http://es.thefreedictionary.com/trabajo> Trabajar viene de la Acción de trabajar. Es el esfuerzo humano para la producción de riqueza. Según la doctrina clásica, es, con la naturaleza y el capital, uno de los factores de la producción. Marx y sus seguidores lo consideran más bien fuente esencial del valor. Factor importante en la creación de riqueza es el principio de división del trabajo, que permite un aumento de la productividad mediante la racionalización en la distribución de las tareas. (V. taylorismo.).

### **2.2.6. Gestión de Talento Humano:**

Según Chiavenato (2009). Define la Gestión del talento humano como: «el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño» .

Por su parte Eslava (2004). Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Mientras tanto Dessler (2006). Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo

administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Según Mondy (2005). Afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional

#### **2.2.7. Colaborador:**

Según la recopilación de Vecino J. (2011). En su página: <///C:/Users/Equipo/Desktop/diccionario%20de%20la%20real%20academia%20espa%C3%B1ol.htm>\_ después de la revolución industrial, antes de que naciera el término colaborador, para la real academia española, se dio al término “obrero” que constituía la condición de la acción en el trabajo. La fuerza laboral estaba constituida por todos aquellos que hacían su “labor” y por tanto su “obra” era el resultado de entregar su capacidad de hacer una determinada tarea de acuerdo con las expectativas planteadas.

Sin embargo la Real Academia Española (2011). El término “colaborador” comienza a hacer carrera en las empresas, se fortalece y se enarbola la bandera de que por fin las personas tienen una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, ahora el tema es también actitudinal y se incluye en el modelo

de competencias el componente relacional con el fin de entender que finalmente se trata de personas que dan su contribución de manera integral, tal como lo dice la DRAE se trata de “Trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra”.

### **2.2.8. Trabajador:**

Según la página <http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador> Trabajador o trabajadora es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. Estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una organización y bajo la dirección de otra persona física o persona jurídica, denominada empresario (si tiene ánimo de lucro) o empleador, normalmente institucional (si no lo tiene); o bien como trabajador independiente o autónomo, cuando éste tiene afán lucrativo, no mantiene relación contractual sino mercantil y realiza personalmente la actividad o el servicio.

Mientras tanto Marx y Engels (1892). Definen al conjunto de trabajadores dependientes como proletariado: Por proletarios se comprende a la clase de trabajadores asalariados modernos, que, privados de medios de producción propios, se ven obligados a vender su fuerza de trabajo para poder existir. En la teoría marxista, frente a la burguesía, el trabajador es la clase social que no tiene la propiedad de los medios de producción. Por lo tanto, la única fuente de ingresos para los proletarios es la venta de su trabajo, de su fuerza de trabajo.

### 2.2.9. El turista:

Según la Organización Mundial del Turismo (1993). Turista es cualquier persona que viaja de un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar de visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo es el ocio, u ocupación del tiempo libre, negocios, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino.

### 2.2.10. Calidad:

Según Altozano (2010). Calidad es aquella que dice que un producto o servicio que adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

Por su parte La Organización Mundial de Turismo (2003). Calidad es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural".

Mientras tanto Peters T. (1987). En su aporte a la calidad dice: La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio, "el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. El cliente quien paga la tarifa o no la paga por una razón o serie de razones que él o ella determinan. La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los



27 MAY 2015

puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

Así mismo Berry, Bennet y Brown (1989) en su aporte a la calidad dicen: "Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente".

#### **2.2.11. Calidad del servicio:**

Según Gonzales (2004). Calidad del servicio es la medida de como el nivel de servicios prestados satisface las expectativas del cliente, proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a la cuota de mercado productividad costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes.

Por su parte para Berry, Parasuramn y Zeithama(1985) en su aporte. Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. Un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicio es que ofrecen, dado que se pueden percibir como "commodities", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, refrescantes al ciclo de servicio.

### **2.2.12. Desempeño laboral:**

Según Chiavenato (2000). Define desempeño laboral como; "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos"

Por su parte otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

### **2.2.13. Eficacia:**

Según Beas (2007). La eficacia se define como la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos establecidos.

Por su parte Soler (2001). Se entiende por eficacia la relación que existe entre el bien o servicio y el grado de satisfacción del cliente y de la empresa. De manera que al hablar de calidad, de satisfacción del cliente, del logro de los objetivos corporativos, se habla de eficacia. La eficacia es el "Qué".

Mientras tanto Gonzales (2007) define a eficacia como: Virtud para obrar; Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado; Que tiene la virtud de producir el efecto deseado; Análisis de la correspondencia entre resultados y objetivos; Vigor, virtud, firmeza y validez.

#### **2.2.14. Eficiencia:**

Según Chiavenato (2004). Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (séptima edición).

Por su Parte Andrade (2000). Define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos"

Así mismo para la Real Academia Española en su aporte; "Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados"

#### **2.2.15. Capacitación:**

Según Frigo (2007). Capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación busca perfeccionar el colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado en metas bien definidas.

Mientras tanto Harris (1980). Mencionó que la capacitación es el conjunto de procesos sistemáticos por medio de los cuales se trata de modificar conocimientos, habilidades mentales y actitudes de los individuos, con el objeto de que estén mejor preparados para resolver problemas referentes a su ocupación.

#### **2.2.16. Empresa:**

Según Andrade (2000). Empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios".

Mientras tanto Romero (2006). Define Empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela".

#### **2.2.17. Empresa turística:**

Según Montaner (1998). Empresa Turística es aquella Organización mercantil que disponiendo de un capital, infraestructura, bienes de producción y recursos humanos tiene como objetivo la prestación de un servicio turístico, alojamiento, restauración o simple mediación entre los viajes y la oferta turística.

#### **2.2.18. Grupo:**

Según Bobbins (1997). Grupo se define como: Dos o más individuos que interactúan y son interdependientes, cuya reunión obedece de alcanzar objetivos particulares.

#### **2.2.19. Metas:**

Según Brunet (1997). Son los niveles de acción que se intentan lograr para alcanzar los objetivos de la organización.

#### **2.2.20. Necesidad:**

Según Dessler (1991). Necesidad, son las fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamiento.

### **2.2.21. Objetivos:**

Según Terry (1996). Define a objetivos como: metas que se perciben en un ámbito definido sugiere la dirección a los esfuerzos de planeaciones de un gerente.

### **2.2.22. Atención al cliente:**

Desde definición: (<http://www.Definicionabc.com/economía/atencion-al-cliente.php#ixzz2tcnwwRAP>) Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

### **2.2.23. Servicio:**

Según Stanton, Etzel y Walker (1824). Servicio se define "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia).

### **2.2.24. Servicio al cliente:**

Según Velandia N. (1989). Plantea que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Mientras tanto Damaso J (1987). Argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos. La esencia del buen servicio al cliente es formar una relación con los clientes. ¿Cómo hacer para lograr esa relación? Recordando el verdadero secreto del buen servicio y actuando para ello: “Serás juzgado por lo que haces, no por lo que dices”.

#### **2.2.25. Calidad en el servicio:**

Según Bolaños R. (2005). Calidad en el servicio es Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

#### **2.2.26. Turismo:**

Según la Organización Mundial Del Turismo (2003). El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o

excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Así mismo la OMT. Indica que turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

#### **2.2.27. Planta turística:**

Según Boullon (2004). Se denomina "Planta Turística" a los servicios que se venden a los turistas elaborados por un subsistema al que denominamos planta turística que está integrado por dos elementos: equipamiento; incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos, instalaciones; son todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. Estas son: de agua y de playa, de montañas (miradores, circuitos de senderos, refugios, teleféricos) y generales.

#### **2.2.28. Establecimiento de hospedaje:**

Según el Reglamento de establecimientos de hospedaje MINCETUR (2004). Establecimiento de hospedaje es el lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

### **2.2.29. Habitación:**

Según Gallego, (1999). Habitación es, dependiendo de la categoría del hotel, se denomina habitación al conjunto de dependencias que conforma el dormitorio de un hotel, estará compuesto como mínimo del dormitorio propiamente dicho, vestíbulo, corredor de acceso y cuarto de baño.

### **2.2.30. Hotel:**

Según el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje MINCETUR, (2004). Define a hotel como. Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el presente reglamento.

Mientras tanto Gallego j. (1999). Da el concepto a hotel como. Establecimiento que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios distintos a los correspondientes a hoteles apartamentos y moteles.

Así mismo Montaner (1998). Define a hotel como: Establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas ascensores, escaleras de uso exclusivo, y que reúne los requisitos mínimos establecidos en las reglamentaciones.

### **2.2.31. Hostal:**

Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje MINCETUR (2004). Hostal se define como: Establecimiento

de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

Por su parte Montaner (1998). Define a hostel como. Establecimiento mercantil que ofreciendo alojamiento en habitaciones y disponiendo de comedor o no, así como de otros servicios complementarios por su estructura y características no alcanza los niveles para un hotel

## **2.3. Variables de estudio**

### **2.3.1. Dependiente**

La calidad del servicio que brinda el hotel

### **2.3.2. Independiente**

Efectos del clima laboral

## **2.4. Hipótesis**

El servicio que brinda el hostel "Karajía" no es el adecuado, presenta deficiencias en la comunicación entre sus empleados, esto afecta la satisfacción de los clientes, así mismo el sentido de identidad de los colaboradores con su centro de trabajo es fuerte sin embargo la informalidad con el salario contribuye a la insatisfacción laboral dentro de esta empresa. Entonces el clima laboral repercute de manera negativa para el servicio que brinda el hostel "Karajía".

## **IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1. Diseño de Investigación**

De acuerdo a los propósitos de la investigación, se determinó que el estudio fuera tipo no experimental, puesto que se observaron los fenómenos “tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández et al, 2006, p. 243).

Se acudió al hostel para conocer cómo vivían la comunicación dentro de ella, logrando identificar y analizar diferentes aspectos que dieron como resultado información fundamental para su mejoramiento y enriquecimiento como empresa.

Considerando a Hernández (2006), el diseño fue de tipo transversal, pues se colectaron datos de un sólo momento de la empresa, en un tiempo único y no a través de un periodo consecutivo en busca de su continuidad. Su propósito era describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, de ellas se hablará más a detalle en los apartados siguientes. Así se afirma que fue de tipo descriptivo.

Las razones para definirlo como descriptivo fueron debido a que se midieron variables relacionadas con: los medios de comunicación, la comunicación informal, el ambiente de trabajo, la información del puesto, información de la empresa y la inducción. Lo que fue útil para relacionarlo con la determinación de la existencia de un Plan de Comunicación Interna dentro del hotel.

### **3.2. Material de estudios**

#### **3.2.1. Población**

La población estará constituida, por el recurso humano que integra el equipo de trabajo del hostel “Karajía” y huéspedes del mes de febrero del año 2014 hospedados en dicho hostel. En la ciudad de Chachapoyas región Amazonas.

### 3.2.2. Muestra

En este caso para la muestra se decidió trabajar con el 100%, de los colaboradores del hostel "Karajía" formalmente establecido en la ciudad de Chachapoyas. Para definirlos se realizó un estrecho acercamiento a cada uno de ellos, que vienen a ser 10 colaboradores con un mínimo de 4 meses de antigüedad laborando en dicho hostel y también a 20 huéspedes elegidos al azar que hicieron uso de los servicios del hostel "Karajía" durante el mes de febrero.

El tipo de muestra, es no probabilística o intencionada, es decir, estaba compuesta por sujetos, en este caso, colaboradores que integran las áreas antes mencionadas. "La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra". Sampiere, (1991)

### 3.3. Método, técnica e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Método

Los métodos a usar en esta investigación son los siguientes:

**Método inductivo:** Se realizará el trabajo mediante el uso de instrumentos, los que permitirá analizar la muestra desde diferentes puntos de vista para que al final de este procesos de generen los resultados

**Método Deductivo:** Se realizará un diagnóstico (lo general), para que en base a este se plantee propuestas para establecer programas de capacitación al establecimiento de hospedaje; así mismo permitirá llegar a las conclusiones de la investigación.

**Método Analítico:** Que me permitirá realizar el procesamiento de datos obtenidos del trabajado para su interpretación y análisis.

Además se utilizó la técnica de la Observación Directa; para la obtención de información que complementó la investigación.

### **3.3.2. Técnica**

Para esta esta investigación se usaron dos técnicas

#### **a. Encuesta**

Se utilizó esta técnica para diseñar un instrumento de recolección de información para aplicarlo a los huéspedes y colaboradores del Hotel "Karajía", para la elaboración del diagnóstico e identificar los factores que influyen en el clima laboral de la empresa.

La encuesta para los huéspedes se diseñó bajo el acondicionamiento de la técnica SERVQUAL (service quality-calidad de servicio) en solo tres dimensiones adaptando las preguntas dirigidas hacia el clima laboral, estos son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

En cuanto a la encuesta para los colaboradores se diseñó con 28 reactivos con escala de Likert. El rango va de (1) Nunca, (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces, (4) Casi Siempre (5) Siempre. Dividida en 5 factores o apartados enfocados a evaluar la satisfacción del colaborador. Estos son: Organización, Comodidad y claridad, Flexibilidad, Espíritu de equipo y responsabilidad, y Remuneración y recompensas.

#### **b. Observación**

Se puso en práctica la técnica de la observación directa para complementar información que se pudo obtener mediante la encuesta, esta técnica se realizó a través de visitas constantes al hotel "Karajía", teniendo contacto directo con el personal en su ambiente de trabajo. Así mismo con los huéspedes.

### **3.3.3. Instrumentos**

- a. Cuestionario:** para el cuestionario se elaboró. Preguntas demográficas y de segmentación: Nos permiten adquirir información acerca del encuestado que usaremos posteriormente para enriquecer el análisis grupal de los resultados. Preguntas de clima laboral: Nos permiten valorar los factores determinantes de la motivación. Esta es la parte más crítica de las encuestas de clima, puesto que debe contener las preguntas precisas que evalúan los factores adecuados que forman parte del clima laboral de la empresa. La mayoría de las empresas que se dedican a realizar encuestas de clima ya cuentan con patrones de encuestas que adaptan a la singularidad de las empresas clientes. Y por último preguntas abiertas: Nos permiten adquirir un conocimiento más cualitativo del clima laboral, que nos ayudará a modular los resultados obtenidos mediante los otros cuestionarios.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Generalidades del hostel “Karajía”.**

#### **HOSTAL “KARAJÍA”**

##### **VISION**

Convertirnos en el mejor y más eficiente establecimiento de hospedaje, liderando el mercado del grupo de hoteles de la ciudad por medio de la responsabilidad amabilidad y buen trato al cliente. Lograr que todo nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra organización, fomentando el control y la calidad en el servicio, buscando siempre dar más de sí mismos y con esto lograr la satisfacción del cliente.

##### **MISION**

Ser un hostel dedicado al servicio de alojamiento, para hacer de la estadía del turista y/o cliente un descanso tranquilo con la comodidad y calidad tanto en el servicio como en la atención brindada.

##### **UBICACIÓN**

Se ubica en el Jr. 2 de Mayo Nro. 546 Chachapoyas, departamento de Amazonas, Perú. A una cuadra de la plaza de armas aproximadamente a 300 metros. Su estratégica ubicación le permite, tener un acceso a los centros comerciales del centro de la ciudad.

##### **TOPONIMIA**

El nombre del Hostel, en un principio fue los “gemelos”, con el pasar del tiempo el nombre fue cambiado por “karajía” debido a que al verse en la necesidad de adquirir y préstamo bancario, para este trámite fue indispensable que el hostel llevara un nombre turístico. De ahí que les ocurrió ese nombre y quedó con ese, ahora identificándose con el recurso turístico; los sarcófagos de “karajía”.

## HISTORIA

Los dueños legales son: Rosa Aleyda Días De Chappa; José Chappa Y Betssy Chapa Días. El establecimiento se inicia con la compra de una casa vivienda de adobe por el costo de 16 000 (capital inicial) , por lo que se vio en la necesidad de eliminar esta para construir una de material noble con la intención de que sea una cómoda vivienda, pero al ver la necesidad y de alojamiento de los viajeros y/o visitantes a la ciudad de Chachapoyas y la necesidad de solvencia económica de los dueños, se puso en marcha el servicio de hospedaje, contando con 8 habitaciones acondicionando las habitaciones y la familia tuvo que privarse de tener mucho espacio disponible para sus comodidad.

En el año 1889, con el fin de incrementar la infraestructura, se decide adquirir un préstamo del Banco Agrario. Al principio no había muchos clientes, debido que no era conocido. Ellos contaban con un bus de transporte, que llevaba por nombre "Los gemelos" en honor a sus dos hijos gemelos, por lo que este les permitía ver la necesidad de hospedaje, entonces se les ocurrió la idea de hospedaje el cual llevaba a turistas a conocer los atractivos turísticos. A través de este lograron captar algunos clientes, pero era muy difícil al inicio, porque la empresa no era reconocida, y había ocasiones que se pasaban día sin ningún huésped, y tenía que ingeniárselas para hacer propaganda y publicidad. Pasado cinco años, el hostel se dio a conocer por ende se fue ganando prestigio y reconocimiento, por lo tanto se vio la necesidad de construir más habitaciones, es así que en el año 1995 se construye un piso más de 8 habitaciones , adquiriendo otro préstamo en el Banco de Materiales ya durante la presidencia del doctor Alberto Fujimori, pero en este entonces el nombre de hostel "Los Gemelos" se remplazó por hostel "Karajía", así mismo el bus de transporte, transporte turístico "Karajía". Luego en el año 2000 se construyeron dos pisos más con financiamiento del Banco de Crédito- De este modo Sumándole 18 habitaciones más al hostel "Karajía".

## **CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL HOSTAL "KARAJIA"**

- Su arquitectura está compuesta por un edificio de cinco pisos todo de material noble, consta de 39 ambientes perfectamente habitables:
- El primer piso está compuesto por 6 habitaciones (2 matrimonial, 1 doble y 2 simples) todas con baño propio.

También se encuentra en el primer piso el ambiente de recepción y una tienda de accesorios personales como: de estética y ropas para niños.

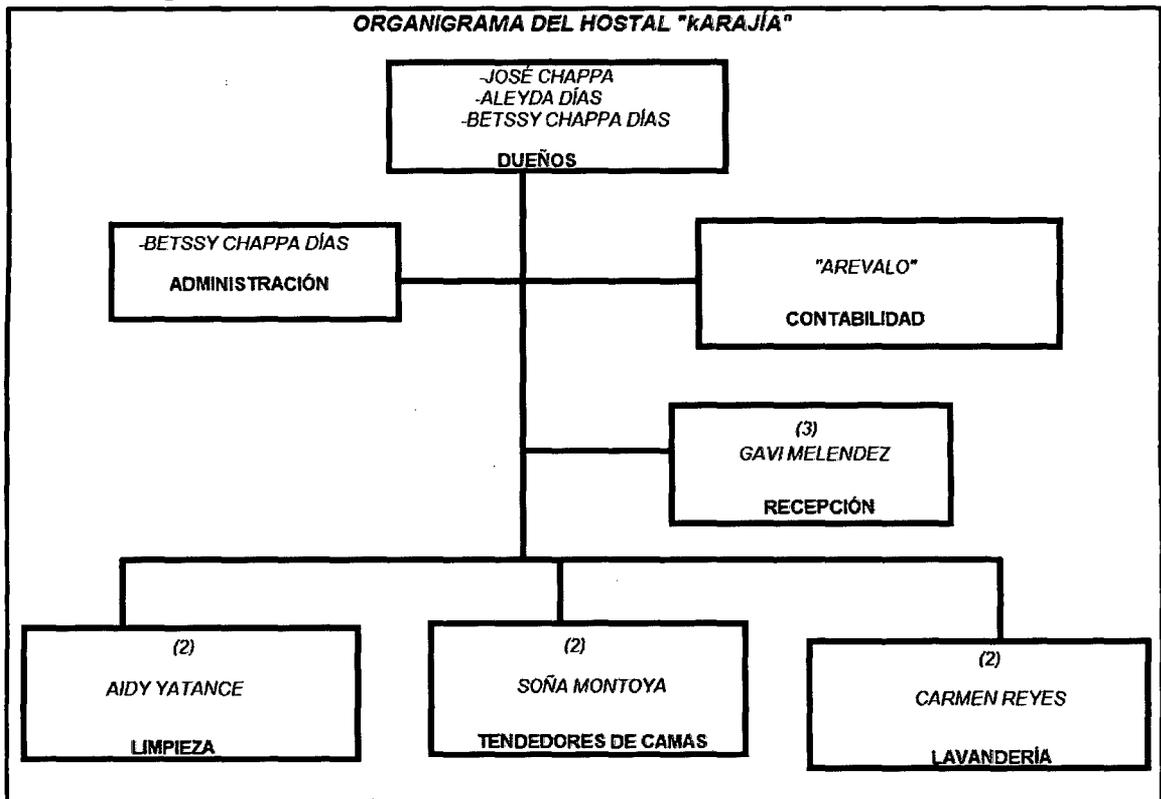
- El segundo piso con 9 habitaciones, (1 matrimonial, 2 doble y 6 simples) todas con baño propio.
- El tercer piso con 8 habitaciones, (1 matrimonial, 1 doble y 6 simples) todas con baño propio
- El cuarto piso con 8 habitaciones, (1 matrimonial, 1 doble y 6 simples) todas con baño propio
- El quinto piso con 8 habitaciones (8 simples) de los cuales 7 son con baño compartido y una con baño propio.

Este piso cuenta con un pequeño ambiente que cumple la función de patio y mirador en el cual se puede observar la plaza de armas, también hay un ambiente para lavandería.

- El servicio de lavado y planchado de la ropa es interno, es decir se realiza en el mismo hotel. Las instalaciones constan con una área de lavado, otra de secado, zona de planchado, zona de selección y suministro, se encuentra la oficina de la Gobernanta, un cuarto de costura y un coarto de lencería.

## ORGANIGRAMA DEL HOSTAL "KARAJÍA"

Cuadro organizacional # 01.

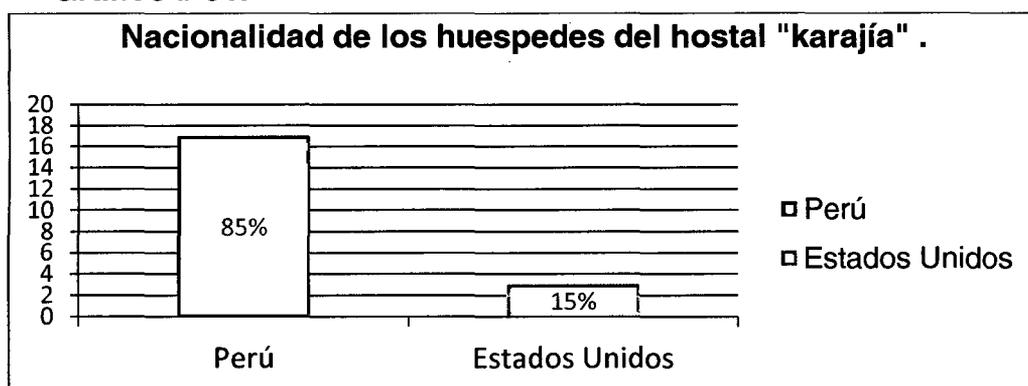


Fuente: Hostal "Karajía"

## 5.2. ANÁLISIS DEL ANEXO N° 01. CORRESPONDIENTE A LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL "KARAJÍA".

### 4.2.1. DATOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS.

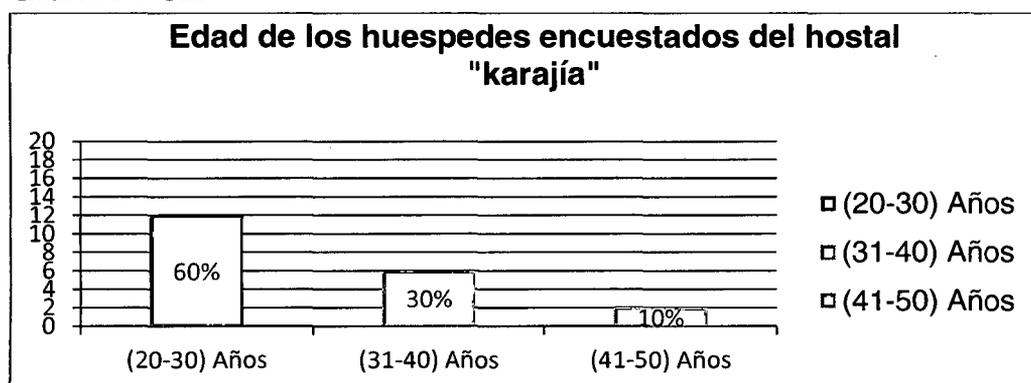
Gráfico # 01.



*Fuente: Elaboración propia*

Resultados: De los huéspedes del hostel "Karajía" encuestados, el 85% son peruanos y solo el 15 por ciento de estados Unidos.

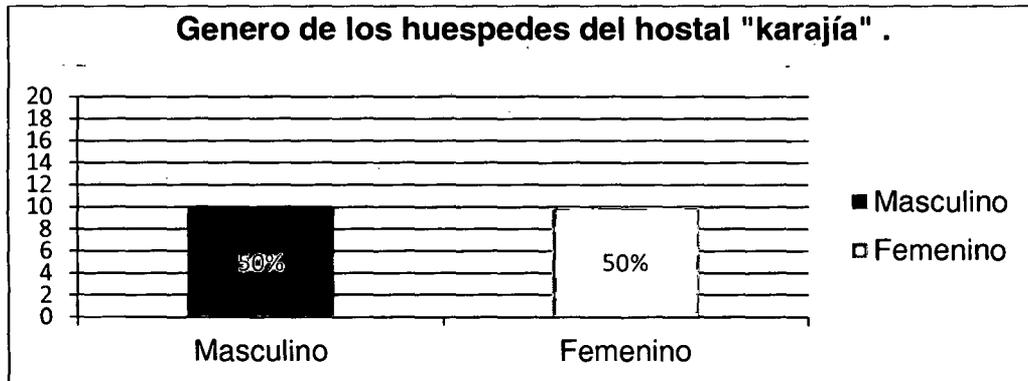
Gráfico # 02.



*Fuente: Elaboración propia*

Resultados: Respectos a la edad de los huéspedes del hostel "Karajía" el 60% es de 20n a 30 años, el 30% de 31 a 40 años y solo el 10% de 41 a 50 años de edad.

**Gráfico # 03.**

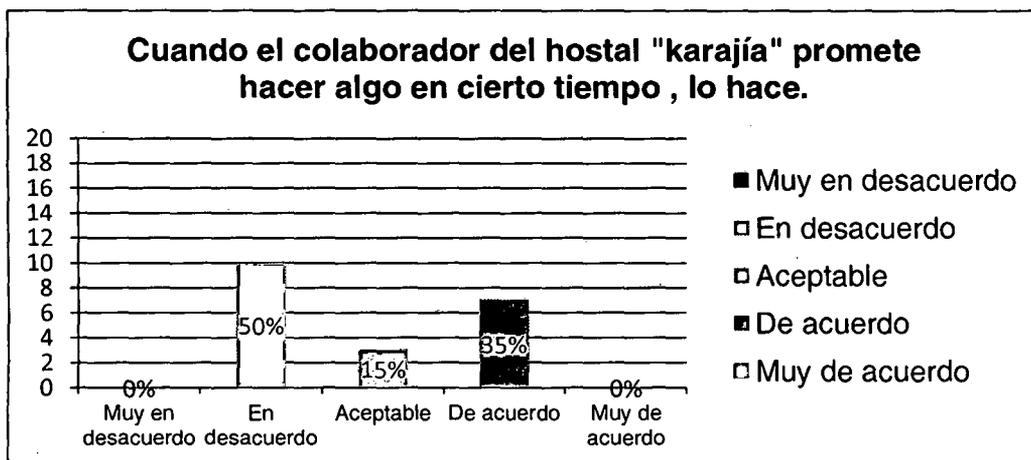


**Fuente: Elaboración propia**

Resultados: El 50% de los huéspedes del hostel "Karajía" son del género masculino y el otro 50% femenino.

#### **4.2.2. FIABILIDAD.**

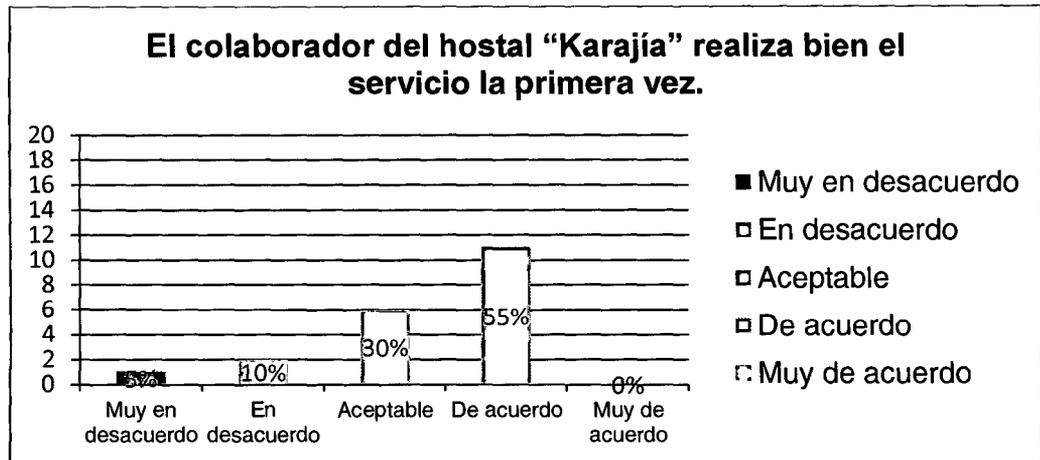
**Gráfico # 04.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los huéspedes entrevistados están en desacuerdo con la afirmación de que el colaborador del hostel "Karajía" cumpla a tiempo lo que promete, el 35% está de acuerdo con esta afirmación y el 15% considera que la afirmación es aceptable.

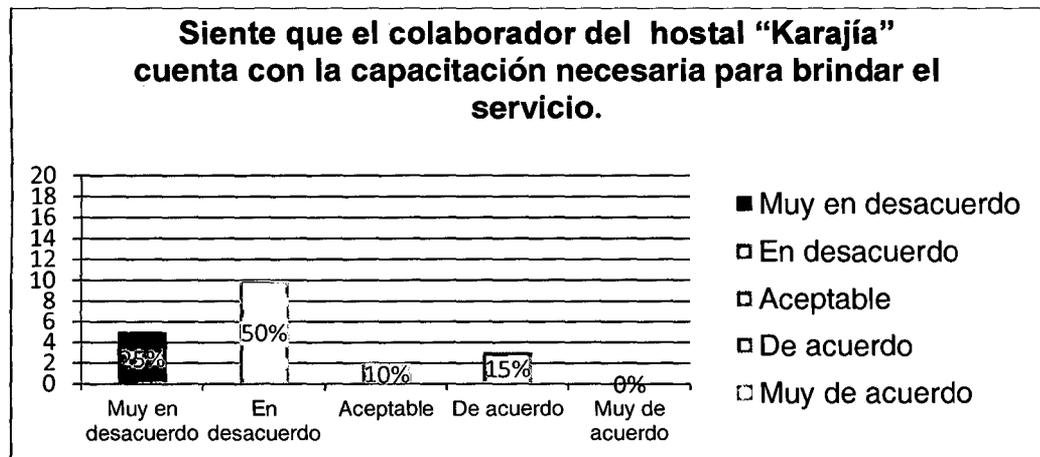
**Gráfico # 05.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 55% de los huéspedes entrevistados están de acuerdo con la afirmación de que el colaborador del hostel "Karajía" realiza bien el servicio la primera vez, el 30% considera que esta afirmación es aceptable, el 10% está en desacuerdo con esta afirmación y el 5% está muy en desacuerdo con la afirmación.

**Gráfica # 06.**

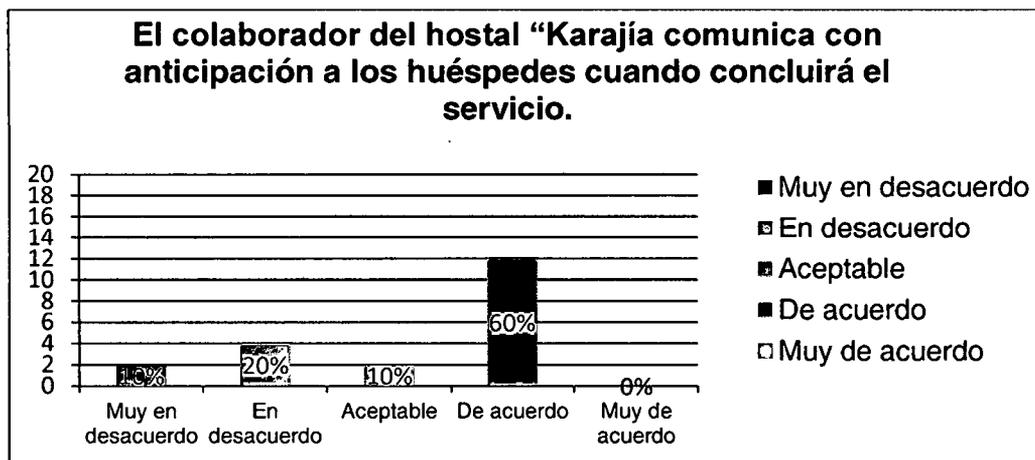


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los huéspedes entrevistados están en desacuerdo con la afirmación, siente que el colaborador del hostel "Karajía" cuenta con la capacitación necesaria para brindar el servicio al huésped. El 25% está muy en desacuerdo con esta afirmación, el 15% está de acuerdo con esta afirmación y el 10% considera que la afirmación es aceptable.

### 4.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

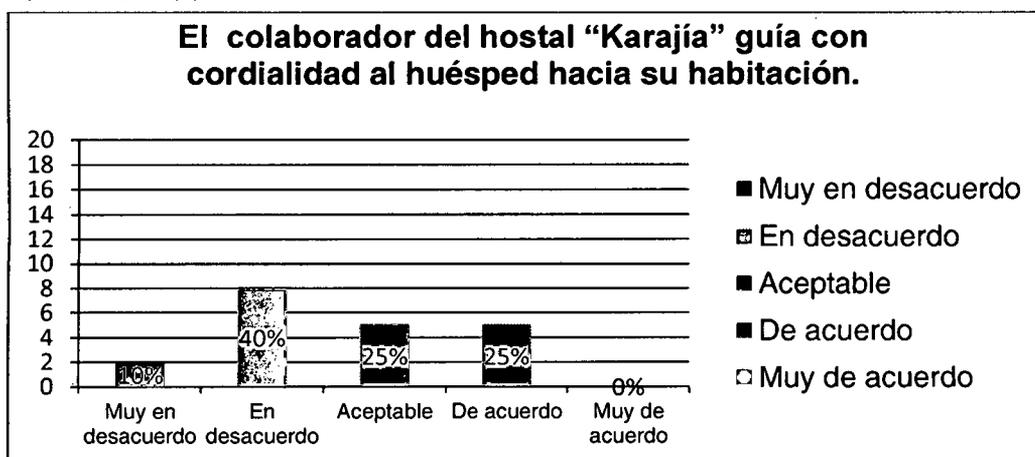
Gráfica # 07.



*Fuente: Elaboración propia.*

Resultados: El 60% de los huéspedes entrevistados están de acuerdo con la afirmación, el 20% está en desacuerdo con esta afirmación, el 10% está muy en desacuerdo y el otro 10% considera que la afirmación es simplemente aceptable.

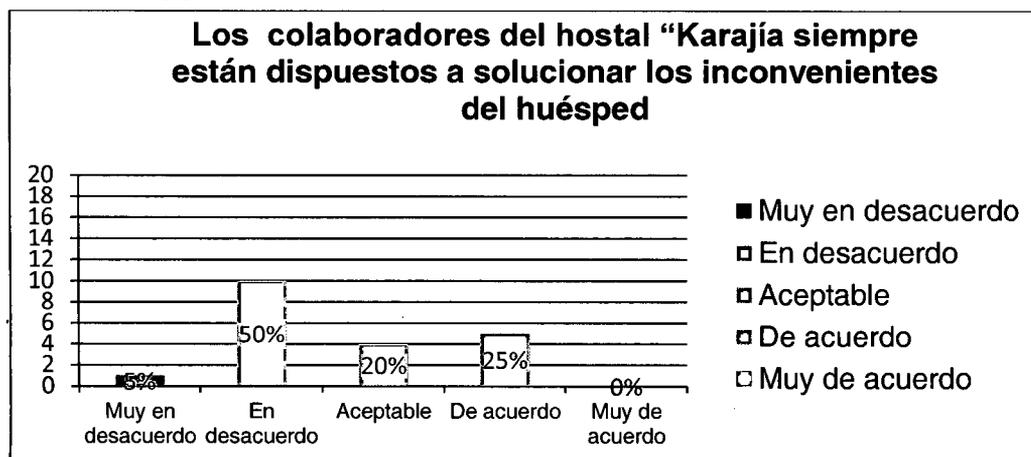
Gráfico # 08.



*Fuente: Elaboración propia.*

Resultados: El 40% de los huéspedes entrevistados están de acuerdo con la afirmación el colaborador del hostel "Karajía" guía con cordialidad al huésped hacia su habitación, el 25% está de acuerdo con la afirmación y el otro el 25% considera que esta afirmación es solo aceptable, finalmente el 10% está muy en desacuerdo con esta afirmación.

**Gráfico # 09.**

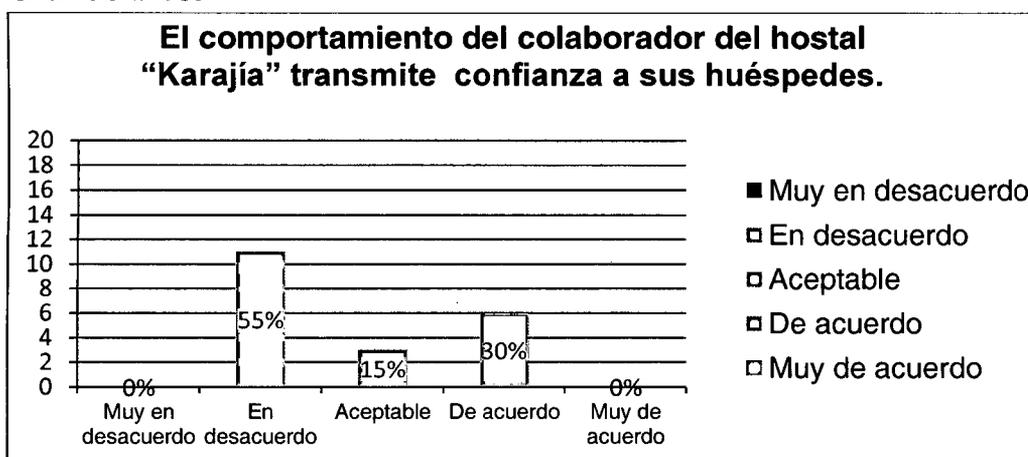


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los huéspedes entrevistados están en desacuerdo con la afirmación de que los colaboradores del hostel “Karajía” siempre están dispuestos a solucionar los inconvenientes, el 25% está de acuerdo con la afirmación, el 20% considera que es aceptable, y el 5% está muy en desacuerdo con esta afirmación.

#### **4.2.4. SEGURIDAD**

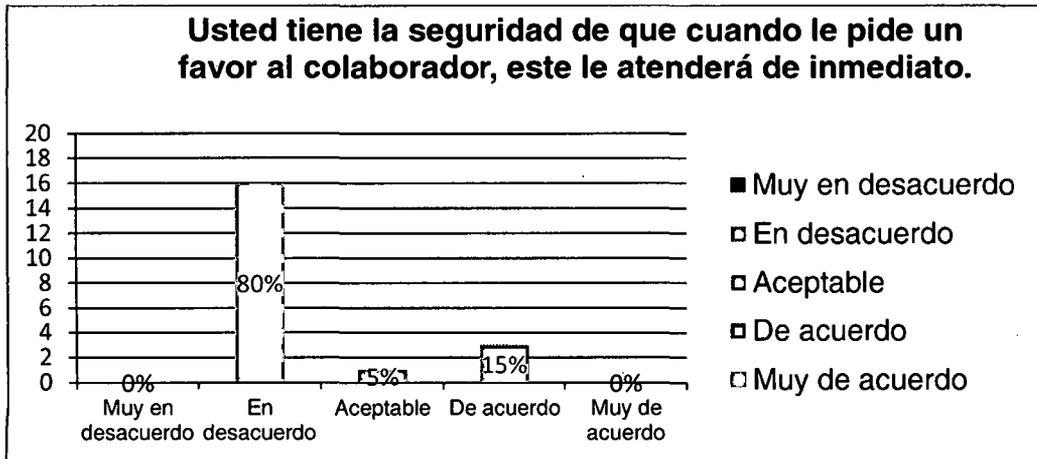
**Gráfico # 10.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 55% de los huéspedes entrevistados están en desacuerdo con la afirmación de que el comportamiento del colaborador del hostel “Karajía” transmite confianza a sus huéspedes, el 30% está de acuerdo con la afirmación y el 15% considera que esta afirmación es solo aceptable.

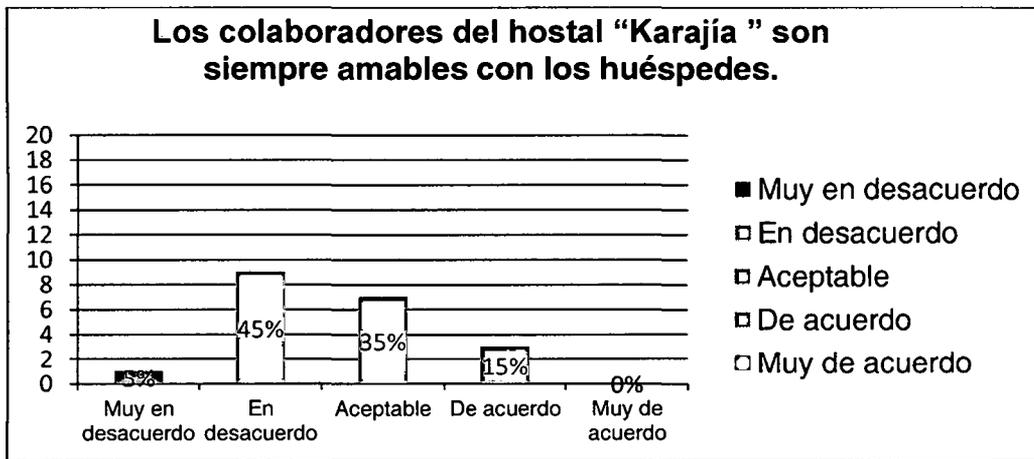
**Gráfico # 11.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 80% de los huéspedes entrevistados está en desacuerdo con la afirmación de “Usted tiene la seguridad de que cuando le pide un favor al colaborador, este le atenderá de inmediato”, solo el 15% está de acuerdo con esta afirmación y el 5% considera que esta afirmación es solo aceptable.

**Gráfico # 12.**



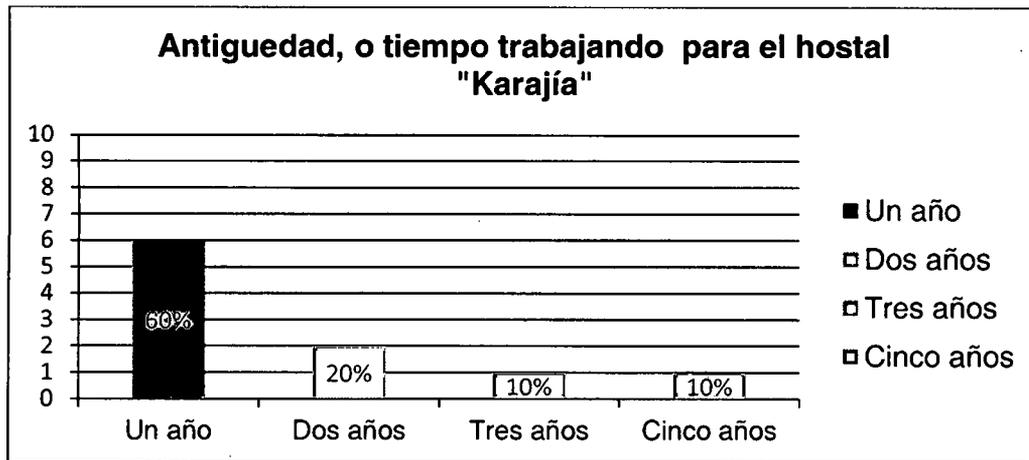
**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 45% de los huéspedes entrevistados están en desacuerdo con la afirmación, los colaboradores del hostel “Karajía” son siempre amables con los huéspedes, el 35% considera que esta afirmación es aceptable, el 15% está de acuerdo con esta afirmación y el 5% está muy en desacuerdo con esta afirmación.

### 4.3. ANÁLISIS DEL ANEXO N° 02 CORRESPONDIENTE A LOS COLABORADORES DEL HOSTAL "KARAJÍA".

#### 4.3.1. DATOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS.

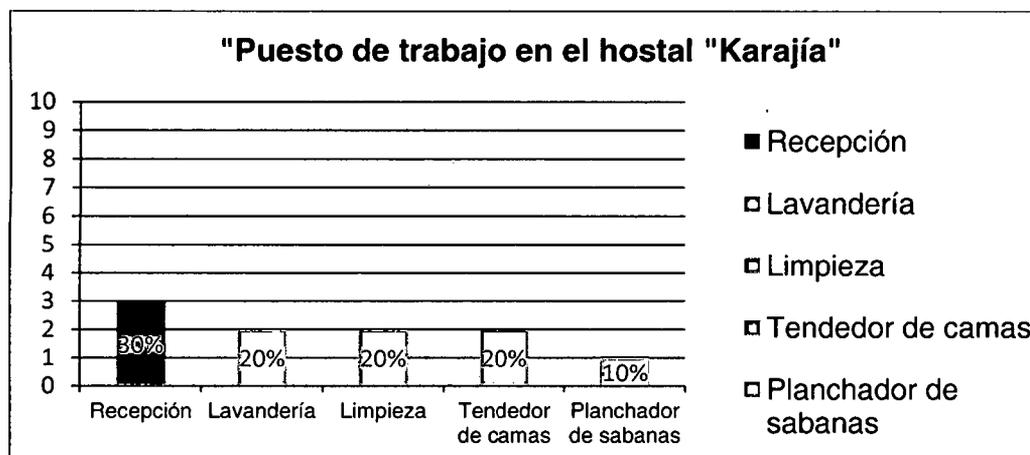
Gráfico # 01.



Fuente: *Elaboración propia*

Resultados: El 60% de los colaboradores del hostel "Karajía" han laborado un año en dicho hostel, el 20% han laborado dos años, el 10% tres años y finalmente solo el 10% ha laborado cinco años.

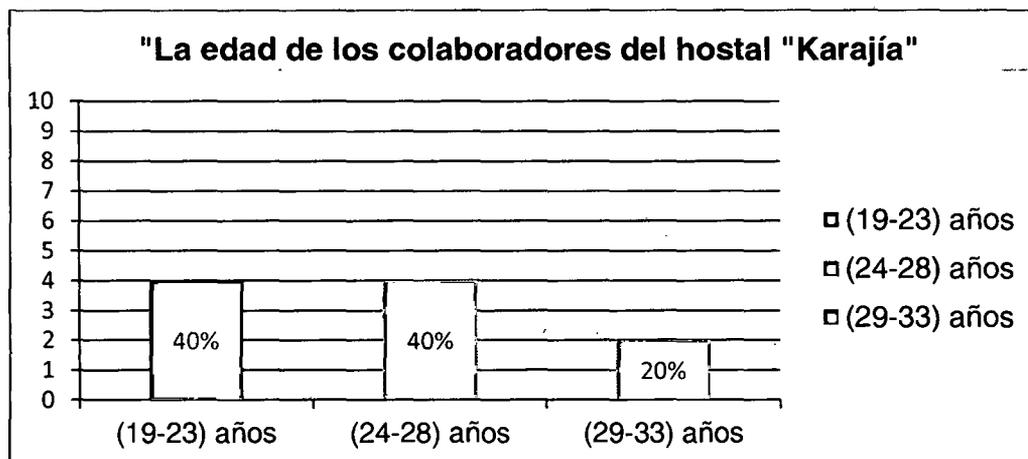
Gráfico # 02.



Fuente: *Elaboración propia*

Resultados: referente al puesto de trabajo, el 30% labora en recepción, el 20% labora en lavandería, otro 20% en limpieza, y otro 20% labora en el tendido de camas y finalmente el 10% labora en el planchado de sabanas.

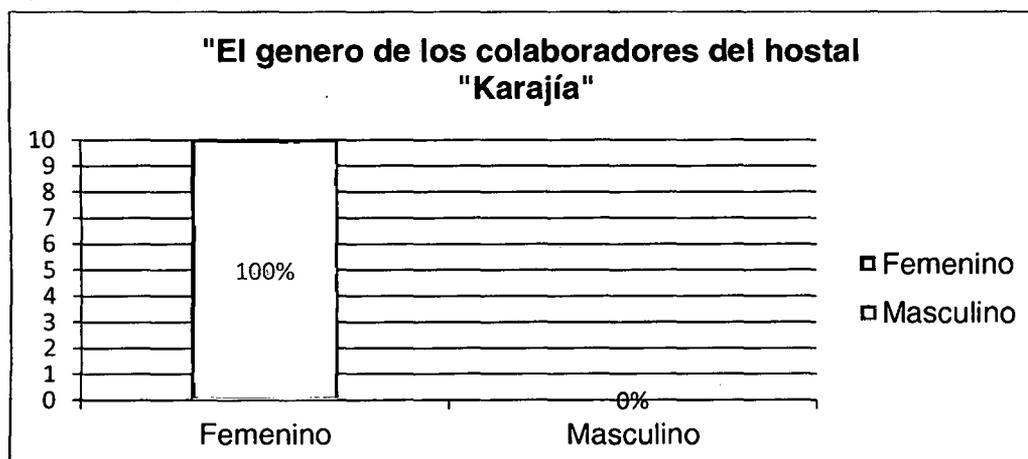
**Gráfico # 03.**



**Fuente: Elaboración Propia**

Resultados: Referente a la edad de los colaboradores del hostel "Karajía" el 40% de ellos tienen de 19 a 23 años de edad, e otro 40% tienen de 24 a 28 años y solo el 20% tienen de 29 a 33 años de edad.

**Gráfico # 04.**

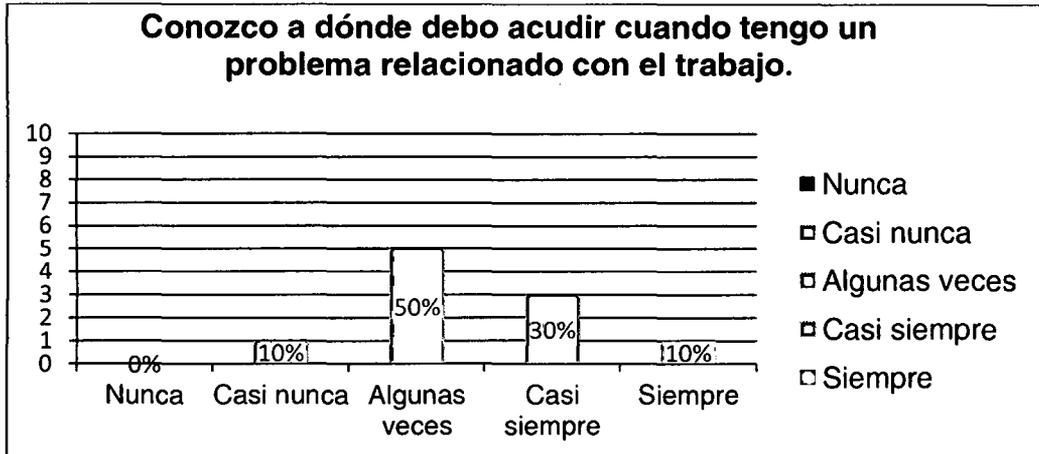


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: Referente al género de los colaboradores del hostel "Karajía", el 100% es femenino, es decir son mujeres.

#### 4.3.2. ORGANIZACIÓN.

Gráfico # 05.



**Fuente: Elaboración propia**

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados algunas veces saben a dónde debo acudir cuando tiene un problema relacionado con el trabajo. El 30% casi siempre, mientras que el 10 % por siempre respondió siempre y por otro lado el 10 por ciento que queda casi nunca sabe a dónde debo acudir cuando tiene un problema relacionado con el trabajo.

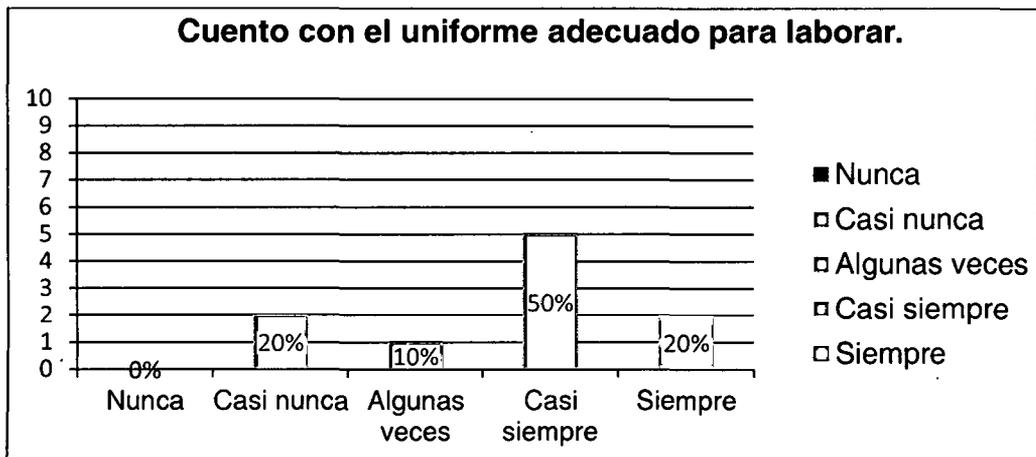
Gráfico # 06.



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 40% de los colaboradores entrevistados respondió que casi siempre Conoce las políticas respecto a la puntualidad de la empresa. El 30% casi siempre, mientras y el otro 30% conoce las políticas respecto a la puntualidad de la empresa solo algunas veces.

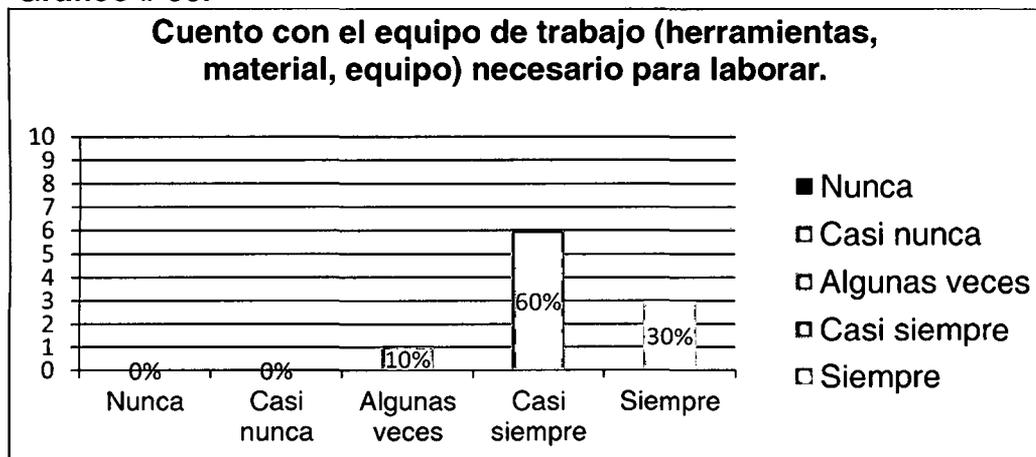
**Gráfico # 07.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados casi siempre cuenta con el uniforme adecuado para laborar. El 20% siempre cuenta con este. El 20% casi nunca y el 10% algunas veces cuentan con el uniforme adecuado para laborar.

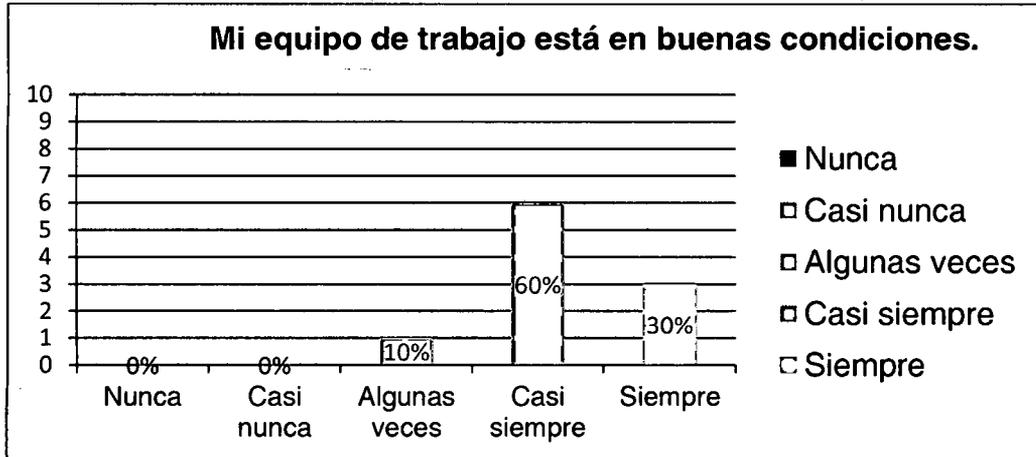
**Gráfico # 08.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados casi siempre cuenta con el equipo de trabajo (herramientas, material, equipo) necesario para laborar; El 30% siempre cuenta con este y el 10% algunas veces cuenta con el equipo de trabajo (herramientas, material, equipo) necesario para laborar.

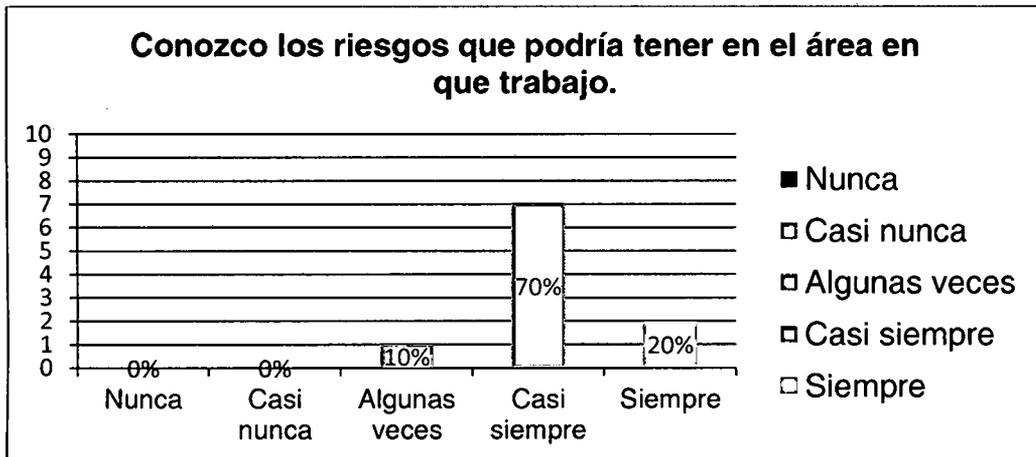
**Gráfico # 09.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre su equipo de trabajo está en buenas condiciones; El 20% siempre y el 10% consideran que solo algunas veces su equipo está en buenas condiciones.

**Gráfico # 10.**

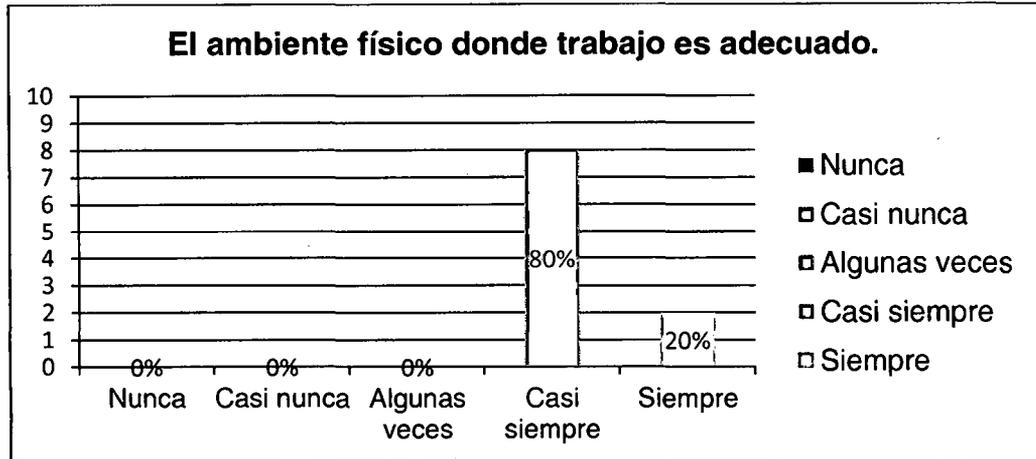


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 70% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre conoce los riesgos que podría tener en el área en que trabaja. El 20% siempre y el 10% consideran que solo algunas veces conoce los riesgos que podría tener en el área en que trabaja.

### 4.3.3. COMODIDAD Y CLARIDAD

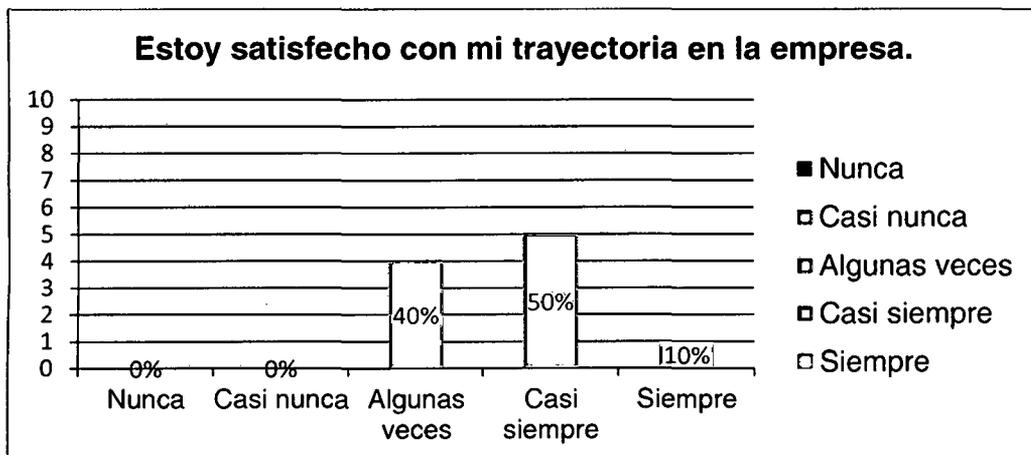
Gráfico # 11.



**Fuente: Elaboración propia**

Resultados: El 70% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre conoce los riesgos que podría tener en el área en que trabaja. El 20% siempre y el 10% consideran que solo algunas veces conoce los riesgos que podría tener en el área en que trabaja.

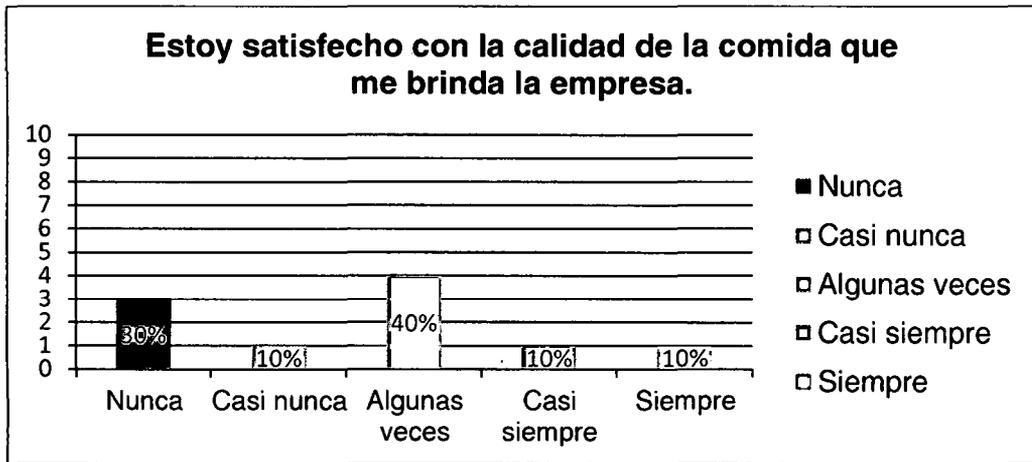
Gráfico # 12 .



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre está satisfecho con su trayectoria en la empresa. El 40% respondió que solo algunas veces. Y el 10% considera que siempre se siente satisfecho con trayectoria en la empresa.

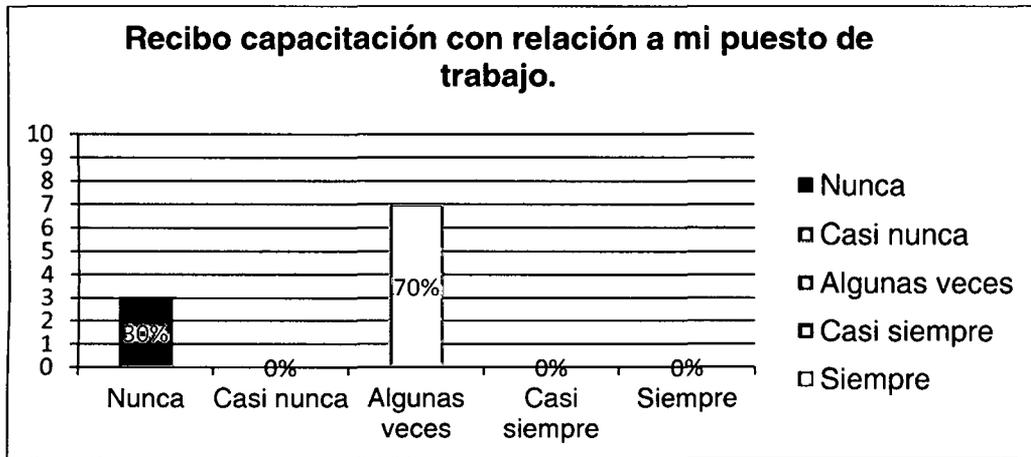
**Gráfico # 13.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 40% de los colaboradores entrevistados contestó que solo algunas veces está satisfecho con la comida que le brinda la empresa. El 30% respondió nunca. El 40% respondió que solo algunas veces. El 10% considera que siempre, el otro 10% casi siempre, y finalmente el 10% restante dice que casi nunca está satisfecho con la comida que le brinda la empresa.

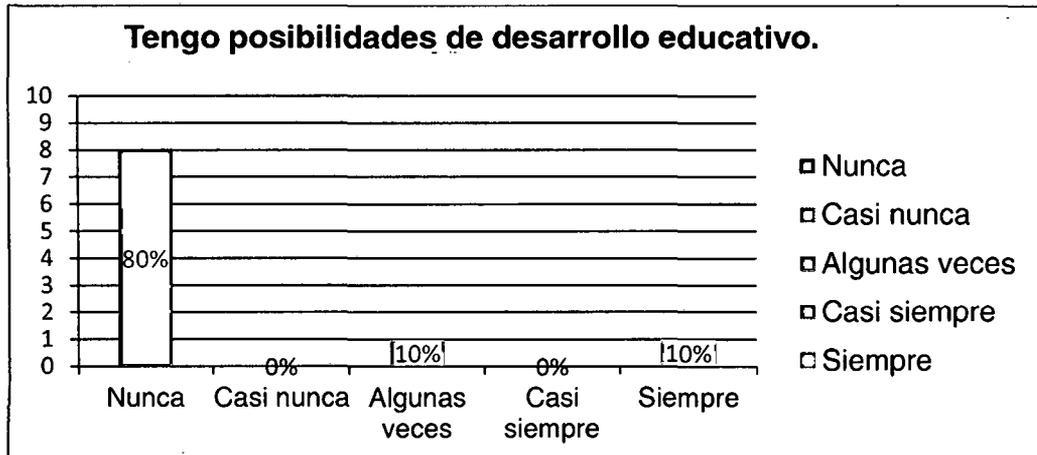
**Gráfico #14 .**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 70% de los colaboradores entrevistados contestó que solo algunas veces recibe capacitación con relación a su puesto de trabajo. El 30% respondió nunca recibe capacitación.

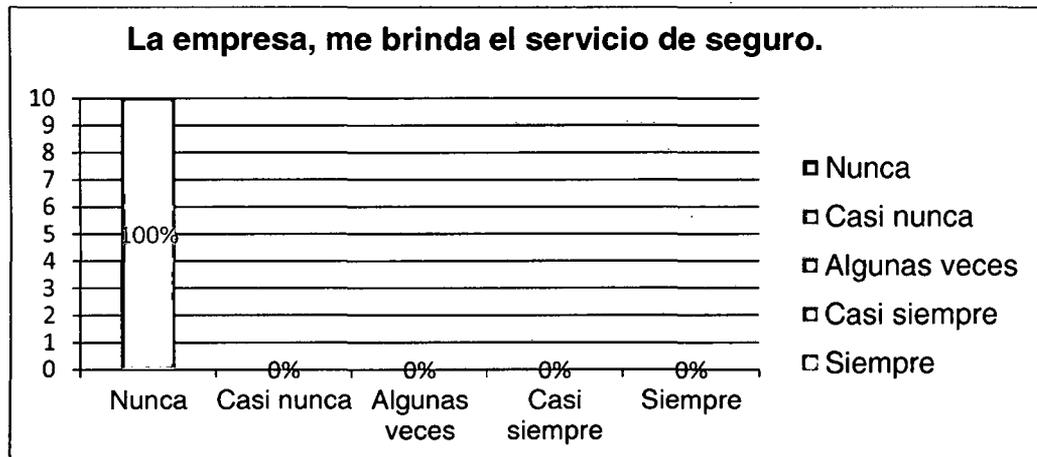
**Gráfico #15.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 80% de los colaboradores entrevistados contestó que nunca tiene posibilidades de desarrollo educativo. El 10% considera que solo algunas veces, el otro 10% siempre tiene posibilidades de desarrollo educativo.

**Gráfico #16.**

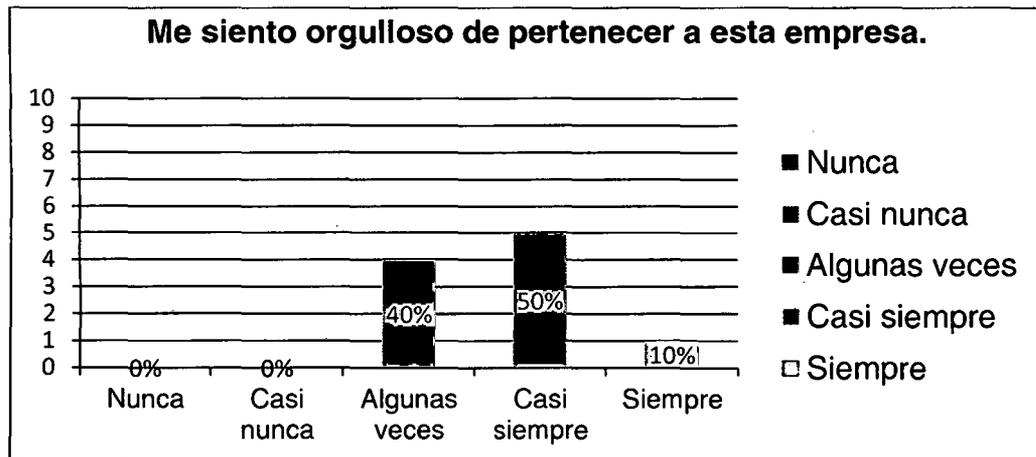


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 100% de los colaboradores entrevistados contestó que la empresa nunca brinda el servicio de seguro.

#### 4.3.4. FLEXIBILIDAD

Gráfico # 17.



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados contestó casi siempre se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa, el 40% contestó que algunas veces y solo el 10% considera que siempre se siente orgulloso de pertenecer a la empresa en la que trabaja.

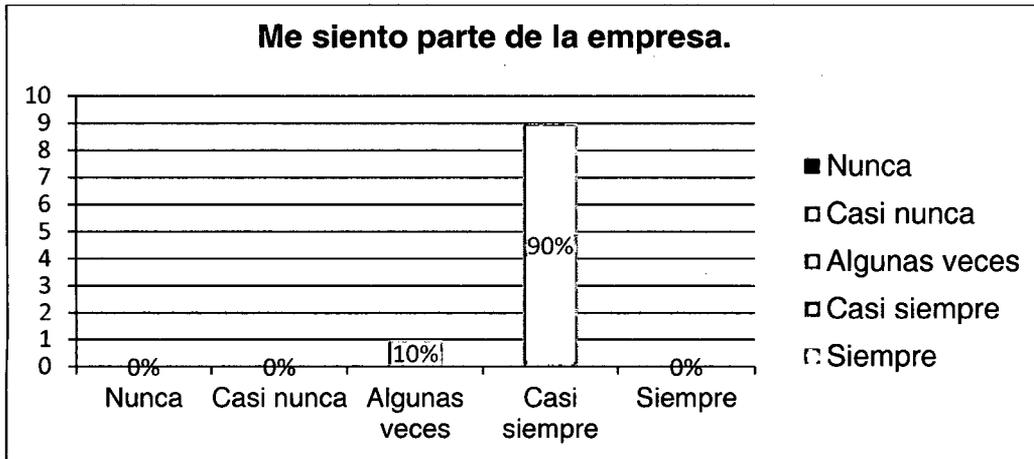
Gráfico # 18.



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: El 90% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre considera que los problemas de la empresa también son suyos y el 10% solo algunas veces.

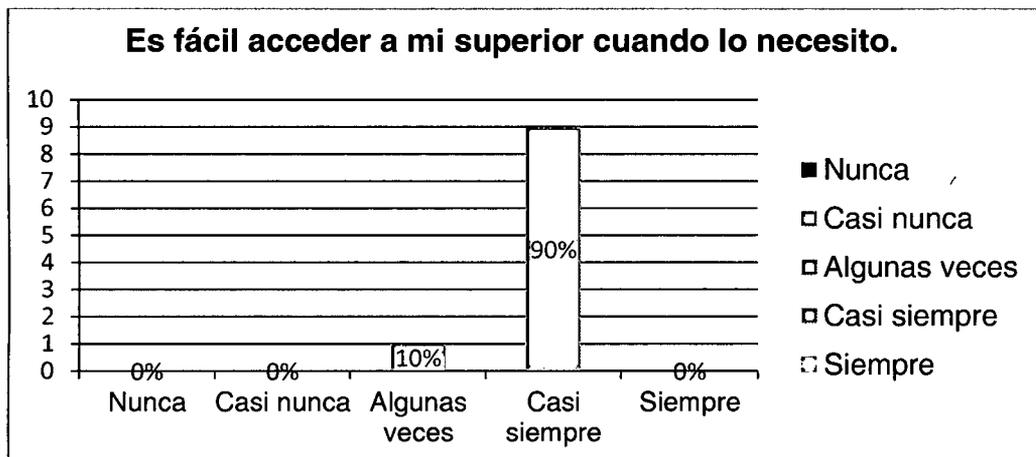
**Gráfico # 19.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 90% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre se siente parte de la empresa, y el 10% contestó que solo algunas veces.

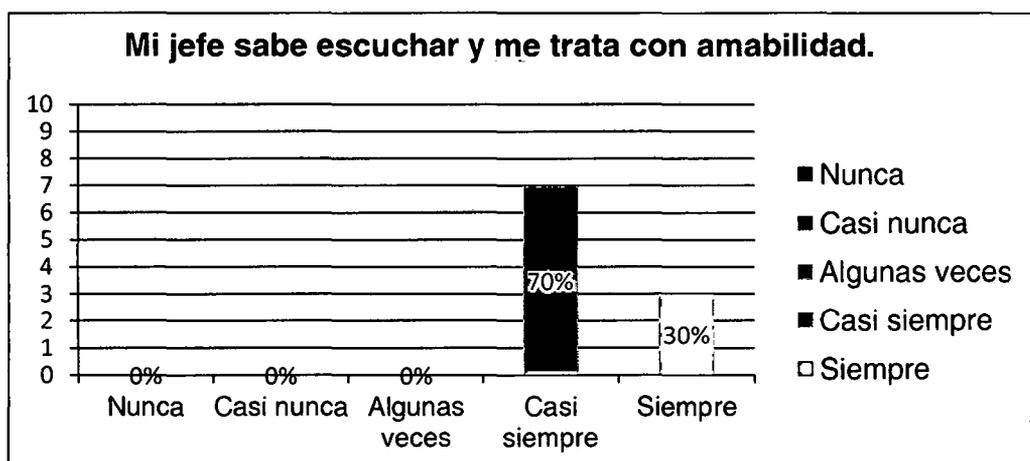
**Gráfico # 20.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 90% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre es fácil acceder a su superior cuando lo necesita y el 10% contestó que solo algunas veces.

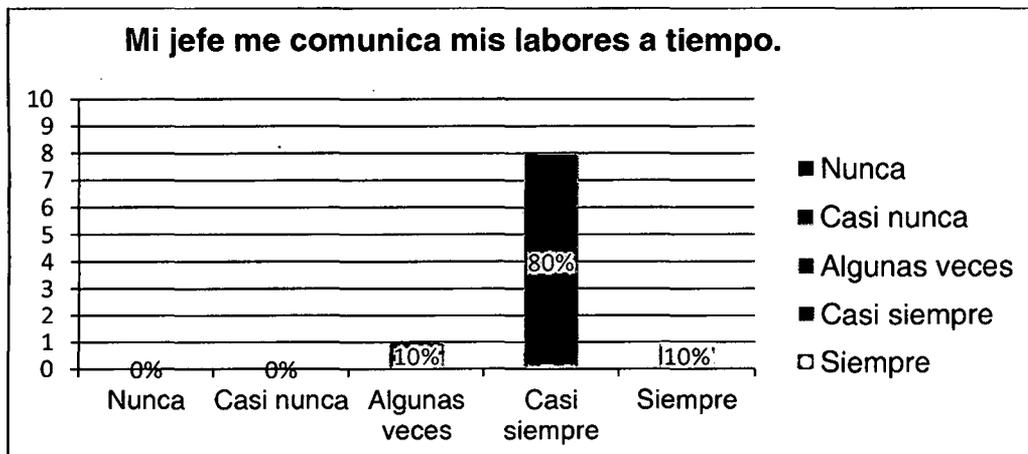
**Gráfico # 21.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 70% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre su jefe sabe escuchar y le trata con amabilidad, y el 30% contestó que siempre.

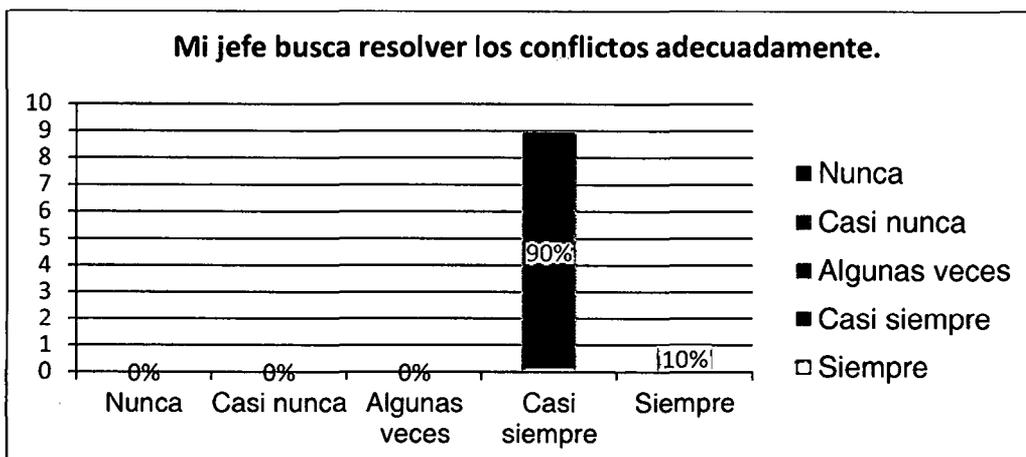
**Gráfico # 22.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 80% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre su jefe le comunica sus labores a tiempo, el 10% contestó que siempre, y el otro 10% contestó que solo algunas veces.

**Gráfico # 23.**

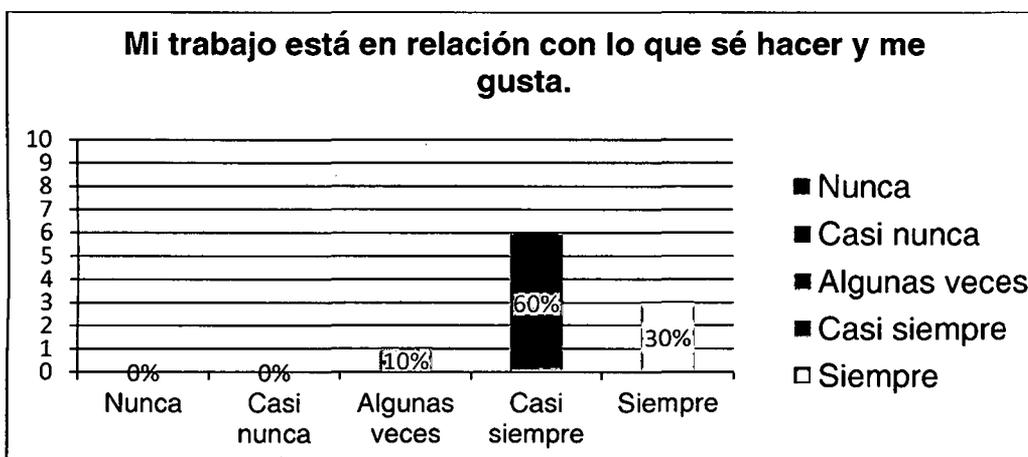


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 90% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre su jefe busca resolver los conflictos adecuadamente y el 10% contestó que siempre.

#### **4.3.5. ESPÍRITU DE EQUIPO Y RESPONSABILIDAD**

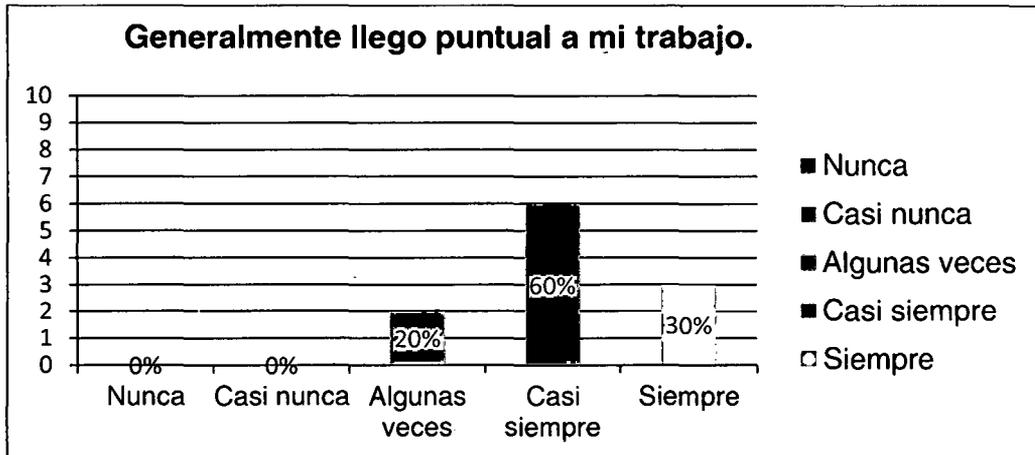
**Gráfico # 24.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados contestó que su trabajo casi siempre está en relación con lo que sabe hacer y le gusta el 30% contestó que siempre, y el 10% contestó que solo algunas veces.

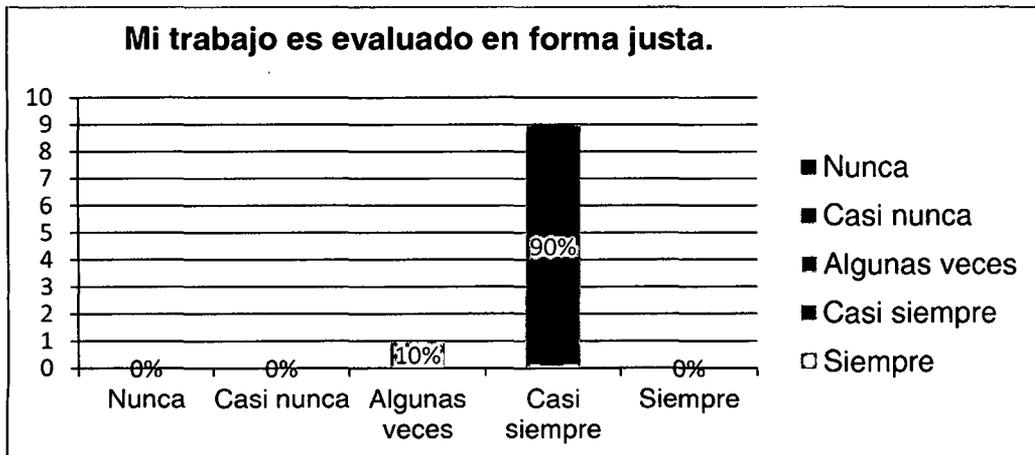
**Gráfico # 25.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre llega puntual a mi trabajo, el 30% contestó que siempre, y el 20% contestó que solo algunas veces.

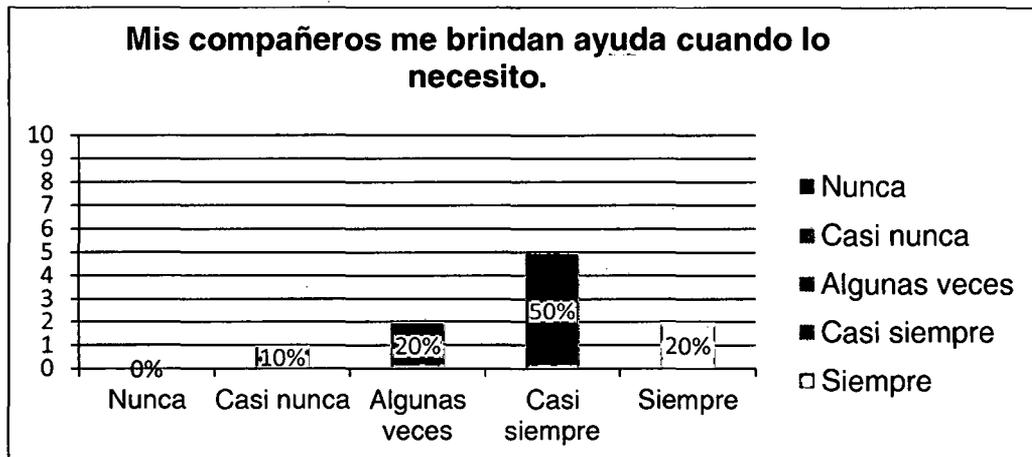
**Gráfico # 26.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 90% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre su trabajo es evaluado en forma justa y el 10% solo algunas veces.

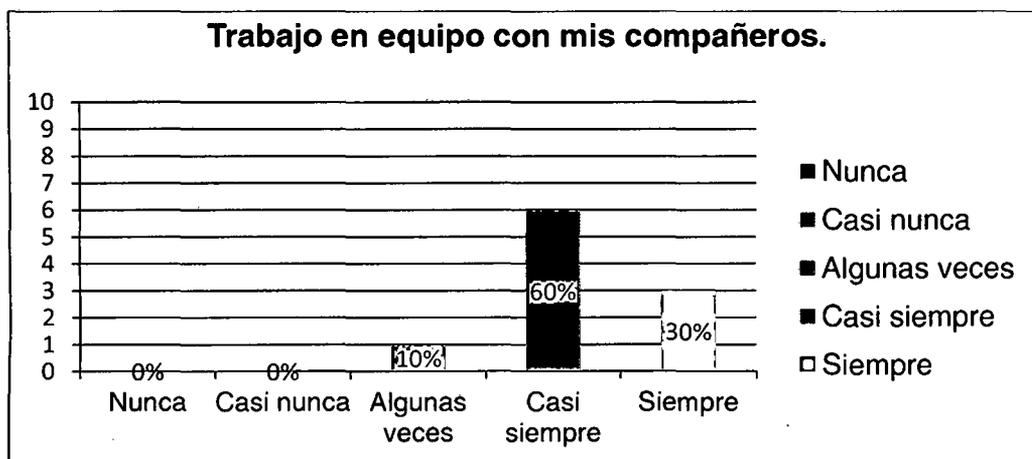
**Gráfico #27 .**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 50% de los colaboradores entrevistados contestó que sus compañeros casi siempre le brindan ayuda cuando lo necesita, el 20% contestó que solo algunas veces, el otro 20% contestó que siempre y el 10% que casi nunca.

**Gráfico # 28.**

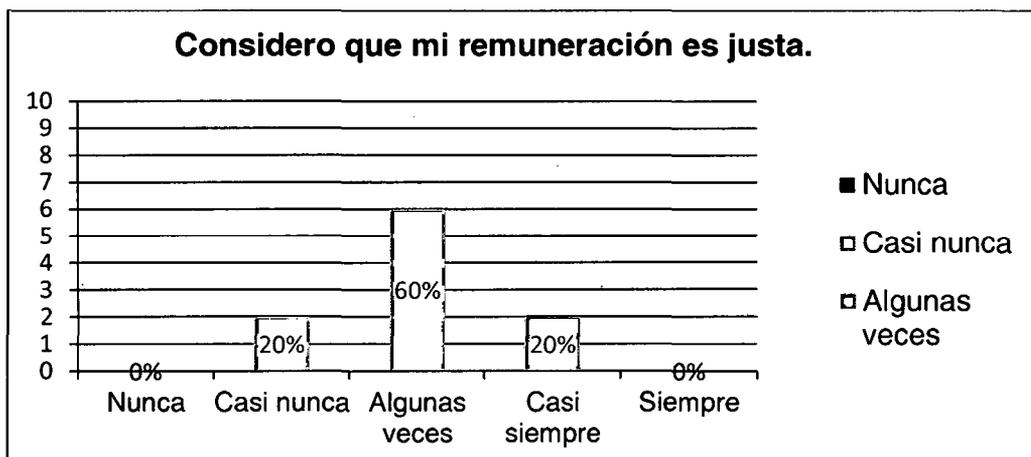


**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados contestó que casi siempre trabaja en equipo con sus compañeros, el 30% contestó que siempre y el 10% contestó que solo algunas veces.

#### 4.3.6. REMUNERACIÓN Y RECOMPENSAS.

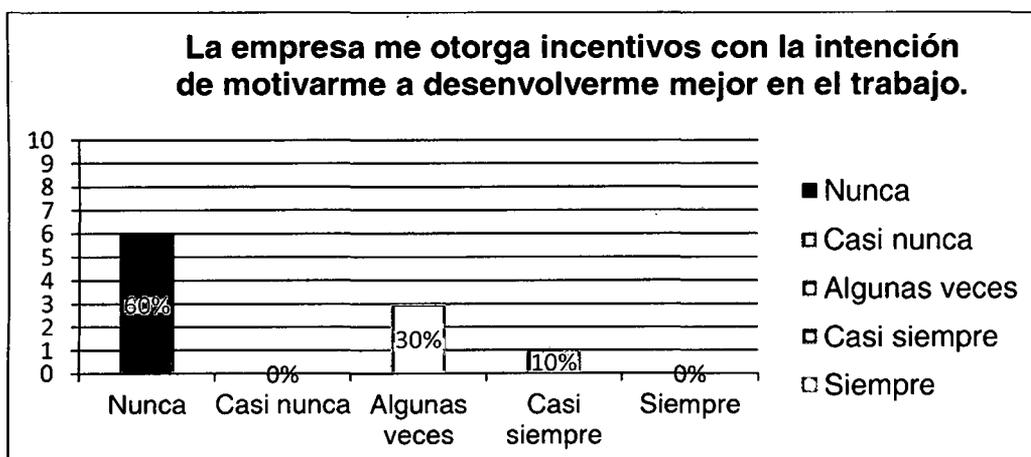
Gráfico # 29.



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados considera que algunas veces que su remuneración es justa el 20% considera que casi siempre y el otro 20% considera que nunca.

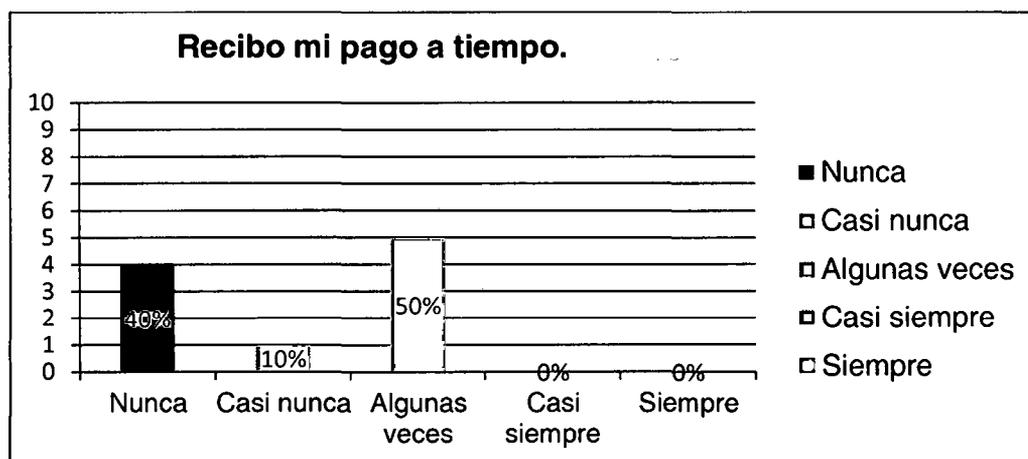
Gráfico #30.



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados contestó que la empresa nunca otorga incentivos con la intención de motivarle a desenvolverse mejor en el trabajo el 30% contestó que solo algunas veces, y el otro 10% contestó que casi siempre.

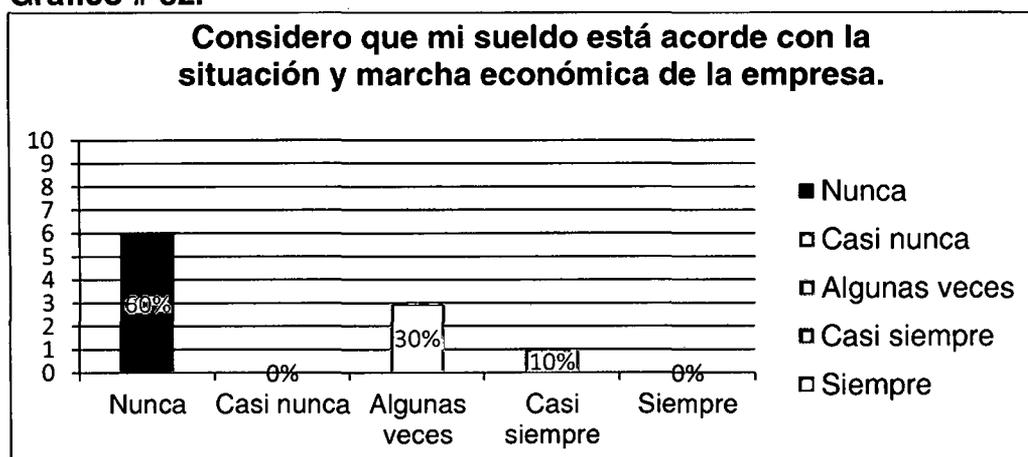
**Gráfico # 31.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados contestó que nunca recibe su pago a tiempo, el 50% contestó que solo algunas veces y el 10% contestó que casi nunca.

**Gráfico # 32.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Resultados: El 60% de los colaboradores entrevistados considera que su sueldo nunca está acorde con la situación y marcha económica de la empresa. El 30 % considera que solo algunas veces, y el 10% considera que siempre.

## VI. DISCUSIONES

Lo que revela esta investigación en los resultados es el impacto que tienen las dimensiones del clima laboral sobre la calidad de servicio que brinda el hostel "Karajía" y en qué medida unas sobre otras impactan este resultado empresarial.

Este estudio presenta los resultados de un estudio de las relaciones entre la productividad y el clima laboral y la calidad de servicio en el hostel "Karajía", esta investigación no deja de ser un tema ya tocado y coincidente con el estudio de la alumna Dany Mariela Buelot Comeca (2012).

Como ya se ha mencionado, lo expuesto en este material, es un producto parcial, que permite mostrar alternativas de cambio que el hostel "Karajía" o cualquier otra empresa pudieran aprovechar para mejorar el clima laboral de sus colaboradores como mejorar también la calidad de servicio que brinda al cliente. Sin embargo como en cualquier trabajo de investigación, quedan inconclusas interrogantes que abren un catálogo de posibilidades de investigación y que puede ser extendida para estudios en el ejercicio profesional mismo. En suma se pueden tener una serie de productos que incrementen la difusión de conocimientos en lo que respecta al comportamiento humano en las organizaciones

Así también el modelo estadístico para obtener los resultados de esta investigación no son modelos únicos, existen variables adicionales a las que se observan en este trabajo. La estrategia que usamos fue en su sentido globalizado confirmatoria de las relaciones existentes entre las dimensiones del clima laboral y la calidad del servicio que brinda al cliente el hostel "Karajía". Sin embargo no deja de ser un modelo aislado con una significación estadística, que se puede tornar más complejo en la medida que se incrementen variables.

Por lo que hemos podido observar es que el clima favorable se encuentra entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Es esencial, no solo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu

positivo a la productividad, la motivación laboral el espíritu de trabajo y la satisfacción en el trabajo. Esta observación coincide con los resultados de la tesis del alumno Rafael Ignacio Pérez Uribe (2012).

En lo anteriormente planteado existen experiencias interesantes y que aportan a esta etapa de discusión; al respecto García (1987) Kolb (1977) coinciden en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características, objetivos y como esto influye en su comportamiento. Es decir, la persona que laboral interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de este.

A diferencia del estudio del alumno Pedro Cruz Lucano (2012) en el que entre sus resultados botan que, los jefes escuchan los rumores y llama la atención a su colaboradores, en este estudio el o los jefes escuchan con atención las quejas de ambas partes oponentes y trata de solucionarlos, ese es un punto a favor de la organización y del clima laboral para el hostel "Karajía"

Otra notoria observación al realizar este proyecto de investigación en el hostel "Karajía" es en relación con los beneficios sociales y/o remunerativos, toda persona que trabaja tiene derecho a que se compense la labor realizada. Es sabido y los estudios afirman que si la compensación y estímulos son justos y racionales, aumentará la satisfacción, y si son injustos, los empleados tendrán una alta insatisfacción. El salario constituye el centro de las relaciones de un intercambio entre las personas y las organizaciones. Las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y su fuerza y a cambio reciben una remuneración, lo cual representa el intercambio de una equivocación entre derechos y responsabilidades recíprocas entre el empleado y el empleador. El sueldo para las personas representa una de las complejas transacciones, ya que cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una empresa, por lo cual recibe un salario. Así a cambio de este elemento simbólico intercambiable, el hombre es capaz de empeñar gran parte de sí mismo, de su esfuerzo y de su vida. Esta teoría coincide con muchas investigaciones entre las cuales con las investigaciones del alumno Alonso

Serrudo Sánchez (2012) en su estudio Sobre "IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL COMO INSTRUMENTO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LOS EXPORTADORES LIBERTEÑOS".

En el caso del hostel "Karajía" este estudio, en la tabulación de los resultados que botan las encuestas realizada a los huéspedes del hostel "Karajía" se puede observar que durante el mes que aplicamos la encuesta los huéspedes, referente a su identificación estos son en su mayoría de nacionalidad peruana y una minoría Americanos, la edad de estos es en la mayoría entre 20 y 30 años, aunque también se hospedaron en una minoría de los 41 a 50 años.

La investigación tuvo algunas limitantes, una de ellas fue al momento de aplicarla encuesta se pudo sentir el temor a responder las preguntas, temor a perder su trabajo, que si bien es cierto no están contentos con muchos aspectos de su trabajo, se encuentran en necesidad económica.

Otra de las limitantes fue el tiempo y los horarios de los trabajadores, fue difícil que estos nos contestaran los instrumentos debido que cuando se aplicó el instrumento hubo ocasiones en que los trabajadores no tenían el tiempo para poder contestar con calma.

## VII. CONCLUSIONES

De los objetivos; Se logró Determinar los efectos del clima laboral en la calidad del servicio que brinda el hostel "Karajía", se logró Identificar cuáles son los factores que influyen en el clima laboral para el buen servicio del hostel "Karajía", se logró conocer los niveles de motivación, comunicación, identificación y satisfacción del recurso humano con el hostel "Karajía". Hemos Planteado propuestas para la mejora del clima laboral en el hostel "Karajía".

Según las partes que se evaluó que se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores del hostel "Karajía" se sienten bien en su trabajo y se identifican con la empresa, se sienten parte de la empresa, la colaboración entre compañeros no es la eficaz pero con unas capacitaciones se puede solucionar, sin embargo el problema del descontento por parte de estos colaboradores radica en el incentivo por parte de los dueños de la empresa en el asunto de la educación como de la remuneración. Se pudo comprobar que existe un serio descontento, y esto provoca el descontento de los huéspedes.

En este estudio se habla sobre el clima laboral y los factores que influyen para el buen servicio de una empresa, en este caso con el hostel "Karajía".

Para este estudio de investigación se trabajó única y exclusivamente con el hostel "Karajía". Se ha seguido los pasos correspondientes. Se ha usado dos encuestas, una dirigida a los huéspedes, esta encuesta pertenece a la técnica SERVQUAL, y otra encuesta dirigida a los colaboradores adaptada en también en SERVQUAL y escala de Likert.

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima laboral del personal de la empresa hotelera "Karajía", se ha podido visualizar que el clima laboral determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; este comportamiento que ocasiona que la productividad de la institución a través de un desempeño laboral sea eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello

que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que ellos se sienten parte de la empresa y se identifican con aquella. El pago otorgado por esta empresa hotelera no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión intransigente, en los vigilantes, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se sienta insatisfecho, de no corregir esta situación se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión y/o retiro.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por sabotaje, denigración o agresión directa.

Para los empresarios es muy claro que esperan de su capital humano, máxima productividad en su trabajo o tarea, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, este es máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase "como hacen que me pagan, hago que trabajo". Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad, el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

Finalmente concluimos que la empresa de hospedaje "Karajía" no toma en cuenta la importancia que tiene el recurso humano, los cuales implican inversiones e incentivos, motivación evaluación del rendimiento y capacitación.

El clima laboral es hoy en día un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los empleados con el objetivo de conseguir mejores resultados económicos.

Es así que si el hostel "Karajía" quiere aumentar el servicio interno tendría que mejorar la percepción de estos dos aspectos dentro de sus empleados; para que aumentara la satisfacción de los empleados y su vez el servicio interno.

## VIII. RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos, se procede a enunciar algunas recomendaciones, tanto para la organización objeto de estudio como a otros investigadores.

1. Se recomienda diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la institución, de esta manera se logrará un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente.
2. No descuidar el ambiente físico de la empresa, de lo contrario provocaría un atraso en la realización de las actividades normales de la misma.
3. Reconsiderar el pago que recibe su personal, por uno más justo y equitativo capaz de cubrir sus necesidades.
4. Evaluar el método de monitoreo de las actividades que ejecutan el personal ya que la supervisión se caracteriza de ser intransigente lo que ocasiona presión en sus trabajadores, para evitar esta situación se sugiere una inspección controlada pero condescendiente para lograr un equilibrio armónico entre la productividad, la integración y la moral de sus talento humano.
5. Implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia organizacional que permita satisfacer las expectativas del personal y lograr una conducta positiva hacia la organización.
6. Evaluar los resultados obtenidos por los diagnósticos y dar un nuevo direccionamiento interno a la organización.

## IX. PLAN DE MEJORA PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSTAL “KARAJÍA”

### 8.1. Esquema # 01

N°	MEDIDA	ACCIONES	P. RESPONSABLE	PLAZO
1.	Toma de consciencia individual, y realizar un trabajo intensivo que propicie el confort.	Organizar cada detalle vistoso en donde el huésped pone la primera vista.	<b>Recepción</b>	Permanente
		Realizar un trabajo de limpieza en todo lo que concierne a prendas de lavado.	<b>Lavandería</b>	Permanente
		Garantizar que la Limpieza de las habitaciones y pasadizos sea impecable.	<b>Limpieza</b>	Permanente
		Garantizar el orden del tendido de las camas.	<b>Tendedor de camas</b>	Permanente
		Garantizar que las prendas se vea impecables, bien planchadas.	<b>Planchador de sabanas</b>	Permanente
2.	Realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la organización laboral.	Búsqueda de soluciones concretas para el mejoramiento de la alimentación.	<b>Dueña del hostel.</b>	Corto
		Realizar encuentros para explicar la situación actual de los movimientos laborales.		

Continuación del esquema # 01.... Pág N° 70.

<b>N°</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>P. RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
3.	Mejorar métodos y estilos de dirección	Brindar capacitaciones periódicamente.	<b>Dueña del hostel.</b>	Mediano
		Escuchar las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área.		Permanente
4.	Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación.	Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestral y anual para estimular mejores resultados.	<b>Dueña del hostel.</b>	permanente
5.	Reducir en lo posible los niveles actuales de Stress Laboral	Promover que las metas que persigan los trabajadores de la entidad, tengan un significado personal para ellos.	<b>Dueña del hostel</b>	Mediano
		Mantener correctamente informados a los trabajadores para evitar rumores e incertidumbre.	<b>Dueña del hostel</b>	Permanente
6.	Trabajar con profesionalidad	Realizar conversatorios educacionales a cerca de las nuevas tendencia con todo el personal, esto con vistas a una mejor profesionalidad en el servicio.	<b>Dueña del hostel</b>	Corto

## **X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **9.1. DE LIBROS:**

- BIOSCA, D. (2000). Como conseguir que los clientes repitan en hostelería 1ª ed.
- CHIAVENATO, I. (1996). "Administración de Recursos humanos" .5ª ed. Bogota
- DRUCKER P. (1993). Gerencia para el futuro. Bogotá: Editorial Norma.
- KOONTZ H. (1998). "ADMINISTRACION: UNA PERSPECTIVA GLOBAL" 11ª ed., Mexico.
- EGG A. (1982) "Técnicas de Investigación Social". 3ra ed. Editorial Humanitas.
- ARIAS, F. G. (1989). "Administración de Recursos Humanos". 4ª Ed. México: Editorial Trillas.
- CHIAVENATO, A. (2001) "Administración de Recursos Humanos". 5ª Ed. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- DICCIONARIO DE ECONOMÍA, 3ª ed. Editorial Andrade 2005, Pág. 253.
- STEPHEN R. Y COULTER M. (2005) "Administración" 8ª ed, Pág. 8.
- KOONTZ H y WEHRICH H (2004) "Administración Un Perspectiva Global", 12ª ed. Pág. 14.
- BOULLON, R. (1985) planificación del espacio turístico, ed, trillas. Mexico Serie de Manuales Didácticos N°9.
- BOULLÓN, R (2006). "Planificación del espacio turístico". 4ª ed. Trillas, pág. 245.
- MONTANER M. (1996) "psicología del turismo". Síntesis descriptiva.

- GALLEGO J P. )1999) "Hostelería y Productividad"

## 9.2. DE TESIS Y MONOGRAFÍAS:

- BUELOT D. (2012) *Análisis de la motivación en el clima laboral de la caja de ahorro y crédito Trujillo S. A. Agencia Chachapoyas amazonas en el año 2011.* Tesis de titulación de Turismo Y Administración. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de amazonas. Chachapoyas-Perú.
- GARCÍA C. (2012) *La capacitación de recursos humanos como factor influyente en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas-Amazonas 2011.* Tesis de titulación de Turismo Y Administración. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de amazonas. Chachapoyas-Perú.
- ALVAREZ O. (2008) *Importancia del clima laboral en las empresas de servicio 2008.* Tesis de titulación de Turismo Y Administración universidad de Mexico DF.
- SERRUDO A. (2012) *Importancia del clima laboral como instrumento para la competitividad de los exportadores Liberteños.* Tesis de Maestría en procesos de calidad. Universidad Nacional De la Libertad, Perú.

## 9.3. DE ARTICULOS Y REVISTAS:

- DIRCETUR- AMAZONAS. (2009) fortalecimiento para el desarrollo de mandos medios en la atención de servicios turísticos competitivos de la región amazonas. Chachapoyas.
- Real Academia Española. 1970, p. 891. cit. por: Barahona, Abel y Francisco Barahona. Metodología de trabajos científicos. 197

#### 9.4. DE SITIOS EN RED:

- <http://www.wordreference.com/definicion/investigaci%C3%B3n>
- <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/648-definicion-de-clima-laboral.html>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Del-Talento-Humano/44129464.html>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador>
- [http://buscon.rae.es/drae/?type=3&val=eficacia&val\\_aux=&origen=REDRAE](http://buscon.rae.es/drae/?type=3&val=eficacia&val_aux=&origen=REDRAE)
- <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
- [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs\\_documentos\\_Caltur/03\\_mbp\\_gestion\\_hospedaje/Manual\\_141012.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf)

## **XI. ANEXOS**



Anexo N° 01: Encuesta para determinar los efectos del clima laboral para la calidad del servicio que brinda el hostel "karajía"(Versión Español)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HUESPEDES, PARA PARA DETERMINAR LOS EFECTOS DEL CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL HOSTAL "KARAJÍA" DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

Estimado huésped:

Queremos mejorar el servicio que brindamos, en relación con el clima laboral, es por ello que necesitamos conocer su opinión.

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

¡Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración!

DATOS GENERALES DEL HÚSPED

Formulario for personal data: Nombre, Procedencia, Edad, and Sexo (M/F).

- I. Recuerde: 1= muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= aceptable, 4= de acuerdo, 5= muy de acuerdo

Table with 5 columns (1-5) and 3 rows of survey questions under the dimension 'FIABILIDAD'.



DIMENSIÓN 3:		MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ACEPTABLE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
1	El colaborador del hostel "Karajía comunica con anticipación a los huéspedes cuando concluirá el servicio.	<input type="checkbox"/>				
2	El colaborador del hostel "Karajía" guía con cordialidad al huésped hacia su habitación.	<input type="checkbox"/>				
3	Los colaboradores del hostel "Karajía siempre están dispuestos a solucionar los inconvenientes del huésped.	<input type="checkbox"/>				

DIMENSIÓN 4:		MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ACEPTABLE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
1	El comportamiento del colaborador del hostel "Karajía" transmite confianza a sus huéspedes.	<input type="checkbox"/>				
2	Usted tiene la seguridad de que cuando le pide un favor al colaborador, este le atenderá de inmediato.	<input type="checkbox"/>				
3	Los colaboradores del hostel "Karajía" son siempre amables con los huéspedes.	<input type="checkbox"/>				

II. ¿Podría usted brindar alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio en relación con en el clima laboral en el hostel "Karajía"?

-----  
-----  
-----  
-----



**Anexo N° 01: Encuesta para determinar los efectos del clima laboral para la calidad del servicio que brinda el hostel "Karajía" (Versión Inglés)**

**SURVEY DIRECTED THE GUESTS, TO MEASURE THE EFFECTS OF THE LABOUR CLIMATE FOR THE QUALITY OF THE SERVICE THAT OFFERS THE HOTEL "KARAJÍA" GIVES CHACHAPOYAS'S CITY.**

*Estimated guest:*

*We want to improve the service that we offer, in relation with the labour climate, it is for it that we need to know his opinion.*

*Please, answer of sincere form, according to his appraisal and experience.*

*We are grateful sincerely for his effort and collaboration!*

<b><u>GENERAL INFORMATION OF THE GUEST.</u></b>	
<b>Name</b>	:.....
<b>Origin</b>	:.....
<b>Age</b>	:.....(Years old)
<b>Sex</b>	: (M) (F)

III. Recuerde: 1= very in disagreement, 2= in disagreement, 3= acceptable  
4= in agreement, 5= Very in agreement.

DIMENSION 2:		VERY IN DISAGREEMENT	IN DISAGREEMENT	ACCEPTABLE	IN AGREEMENT	VERY IN AGREEMENT
REABILITY		1	2	3	4	5
1	When the collaborator of the hotel "Karajía" promises to do something in certain time, it does it.	<input type="checkbox"/>				
2	The collaborator of the hotel "Karajía" realizes well the service the first time.	<input type="checkbox"/>				
3	He feels that the collaborator of the hotel "Karajía" possesses the necessary training to offer the service to the guest.	<input type="checkbox"/>				



DIMENSION 3:  CAPACITY OF RESPONSE		VERY IN DISAGREEMENT	IN DISAGREEMENT	ACCEPTABLE	IN AGREEMENT	VERY IN AGREEMENT
		1	2	3	4	5
1	The collaborator of the hotel " Karajía reports beforehand to the guests when he will conclude the service.	<input type="checkbox"/>				
2	The collaborator of the hotel "Karajía" guides with warmth the guest towards his room.	<input type="checkbox"/>				
3	The collaborators of the hotel " Karajía always is ready to solve the disadvantages of the guest.	<input type="checkbox"/>				

DIMENSION 4:  SAFETY		VERY IN DISAGREEMENT	IN DISAGREEMENT	ACCEPTABLE	IN AGREEMENT	VERY IN AGREEMENT
		1	2	3	4	5
1	The behavior of the collaborator of the hotel "Karajía" transmits confidence to his guests.	<input type="checkbox"/>				
2	You have the safety of which when he asks the collaborator for a favor, this one will attend to him at once.	<input type="checkbox"/>				
3	The collaborators of the hotel "Karajía" are always nice with the guests.	<input type="checkbox"/>				

IV. ¿ Might you offer some suggestion to improve the quality of service in relation with in the labor climate in the hotel "Karajía"?

-----

-----

-----

-----



**Anexo N° 02: Encuesta para determinar los efectos del clima laboral para la calidad del servicio que brinda el hostel "Karajía"**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES, PARA DETERMINAR LOS EFECTOS DEL CLIMA LABORAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL HOSTAL "KARAJÍA" DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

Estimado colaborador:

Queremos mejorar el clima laboral dentro de su centro de trabajo, es por ello que necesitamos conocer su opinión.

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

¡Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración!

<b><u>DATOS GENERALES DEL COLABORADOR</u></b>	
<b>Nombre</b>	: .....
<b>Antigüedad</b>	: .....
<b>Puesto</b>	: .....
<b>Edad</b>	: .....(años)
<b>Sexo</b>	: (M) (F)

- V. Recuerde: (1) = Nunca  
 (2) = Casi Nunca  
 (3) = Algunas Veces  
 (4) = Casi Siempre  
 (5) = Siempre

<b>1. ORGANIZACIÓN</b>	1.	Conozco a dónde debo acudir cuando tengo un problema relacionado con el trabajo.	1	2	3	4	5
	2.	Conozco las políticas respecto a la puntualidad de la empresa.	1	2	3	4	5
	3.	Cuento con el uniforme adecuado para laborar.	1	2	3	4	5
	4.	Cuento con el equipo de trabajo (herramientas, material, equipo) necesario para laborar.	1	2	3	4	5
	5.	Mi equipo de trabajo está en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
	6.	Conozco los riesgos que podría tener en el área en que trabajo.	1	2	3	4	5



<b>2. COMODIDAD Y CLARIDAD</b>	7.	El ambiente físico donde trabajo es adecuado.	1	2	3	4	5
	8.	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa.	1	2	3	4	5
	9.	Estoy satisfecho con la calidad de la comida que me brinda la empresa.	1	2	3	4	5
	10.	Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
	11.	Tengo posibilidades de desarrollo educativo.	1	2	3	4	5
	12.	La empresa, me brinda el servicio de seguro.	1	2	3	4	5

<b>3. FLEXIBILIDAD</b>	13.	Me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5
	14.	Considero que los problemas de la empresa también son míos.	1	2	3	4	5
	15.	Me siento parte de la empresa.	1	2	3	4	5
	16.	Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito.	1	2	3	4	5
	17.	Mi jefe sabe escuchar y me trata con amabilidad.	1	2	3	4	5
	18.	Mi jefe me comunica mis labores a tiempo.	1	2	3	4	5
	19.	Mi jefe busca resolver los conflictos adecuadamente.	1	2	3	4	5

<b>4. ESPÍRITU DE EQUIPO Y RESPONSABILIDAD</b>	20.	Mi trabajo está en relación con lo que sé hacer y me gusta.	1	2	3	4	5
	21.	Generalmente llego puntual a mi trabajo.	1	2	3	4	5
	22.	Mi trabajo es evaluado en forma justa.	1	2	3	4	5
	23.	Mis compañeros me brindan ayuda cuando lo necesito.	1	2	3	4	5
	24.	Trabajo en equipo con mis compañeros.	1	2	3	4	5

<b>5. REMUNERACIÓN Y RECOMPENSAS</b>	25.	Considero que mi remuneración es justa.	1	2	3	4	5
	26.	La empresa me otorga incentivos con la intención de motivarme a desenvolverme mejor en el trabajo.	1	2	3	4	5
	27.	Recibo mi pago a tiempo.	1	2	3	4	5
	28.	Considero que mi sueldo está acorde con la situación y marcha económica de la empresa.	1	2	3	4	5



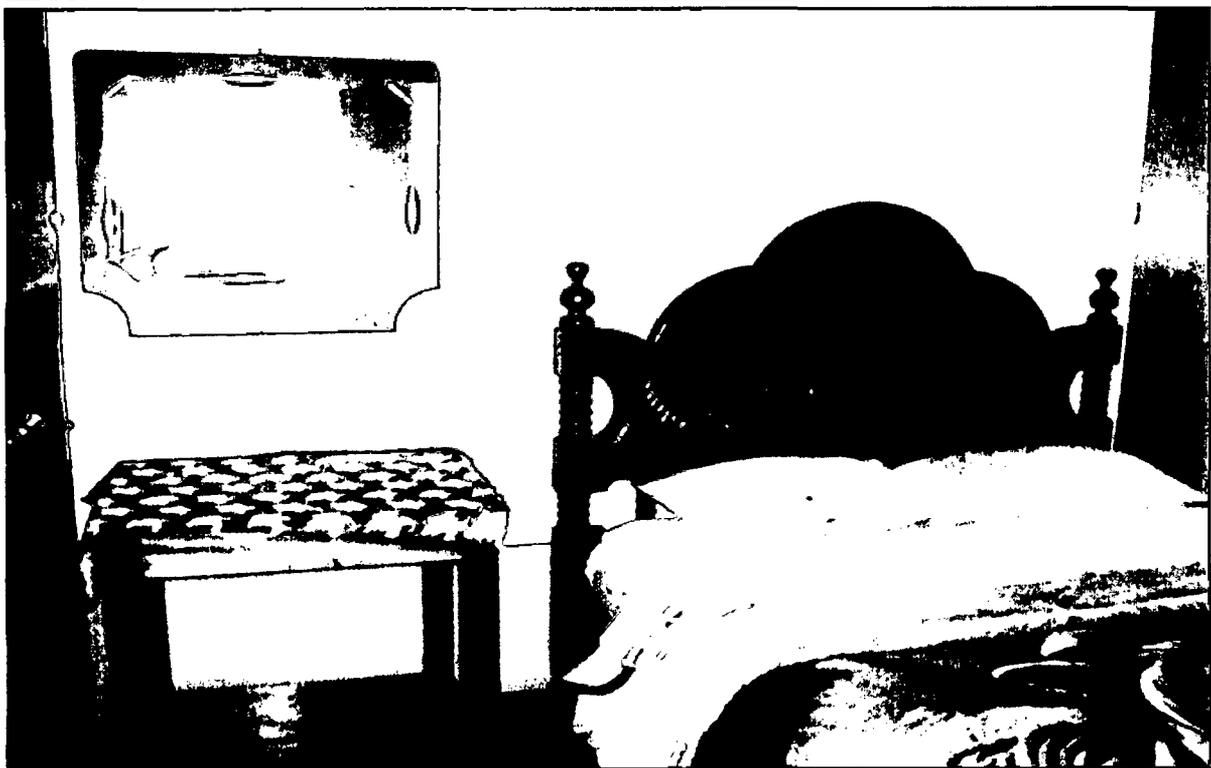
## 10.1. FOTOGRAFÍAS



FACHADA DEL HOSTAL "KARAJÍA"



HABITACIÓN SIMPLE



**HABITACIÓN MATRIMONIAL**



**RECEPCIÓN DEL HOSTAL "KARAJÍA"**



**RECEPCIÓN DEL HOSTAL "KARAJÍA"**