

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO Y ADMINISTRACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TITULO DE LA TESIS:**

**“ - 2016”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. Cohaila Lara Maria De La Cruz**

**Bach. Rodriguez Orbes Rutdi Julissa**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL  
DE: LICENCIADO EN ECOTURISMO**

**ASESOR:**

**M,Sc. León Ramírez Alexis**

**CO-ASESORA:**

**Dra. Bellido Ascarza Yajhayda**

**PUERTO MALDONADO - PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO Y ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TITULO DE LA TESIS:**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO, EN EL ALBERGUE  
TURISTICO INKATERRA RESERVA AMAZÓNICA - MADRE DE DIOS -  
2016”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. Cohaila Lara Maria De La Cruz  
Bach. Rodriguez Orbes Rutdi Julissa**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL  
DE: LICENCIADO EN ECOTURISMO**

**ASESOR:**

**M,Sc. León Ramírez Alexis**

**CO-ASESORA:**

**Dra. Bellido Ascarza Yajhayda**

**PUERTO MALDONADO - PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por todas las bendiciones que nos brinda.

A nuestros padres y familiares que son nuestra fortaleza y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecemos a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (UNAMAD), carrera profesional de Ecoturismo, por habernos permitido ser parte de ella, y para poder estudiar nuestra carrera que tanto nos apasiona, así como también a los diferentes docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a nuestro asesor Lic. Alexis León, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Gerente residente de la empresa Hotelera INKATERRA Reserva Amazónica, Lic. Percy Ccopa, por haber aceptado que se realice nuestra tesis en su prestigiosa empresa a cargo.

Para finalizar, también agradecemos a todos los que fueron nuestros compañeros de clases durante todos los semestres de universidad, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a nuestras ganas de seguir adelante de nuestra carrera profesional.

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación intitulado “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO, EN EL ALBERGUE TURISTICO - INKATERRA RESERVA AMAZÓNICA - MADRE DE DIOS - 2016”, tiene como propósito obtener la información necesaria sobre la cultura organizacional que podría influir en la satisfacción del cliente interno, que repercutiría en su desempeño dentro de la organización.

Al conocer las variables que influirían en la operatividad de la empresa y la satisfacción del cliente interno, nuestro propósito es brindar a la organización, acciones correctivas encaminadas a la mejora continua y a la gestión de procesos de formación, además de estrategias promocionales que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente interno de la empresa.

## **RESUMEN**

La cultura organizacional como un instrumento que hace más fácil la consecución de los objetivos, y si es capaz de generar valor a la organización, entonces, su cultura será distinta a la de cualquier otra

organización y, por ende, será difícil de imitar; lo que se convertiría en un activo estratégico y una ventaja competitiva que direcciona el rumbo de la compañía; ya que comparten historia, normatividad y objetivos comunes trazados como colectividad, asumiéndolos también como objetivos propios.<sup>(1)</sup> Estas posiciones teóricas, ratifican la postura que tienen los autores, en el sentido de entender la cultura organizacional como algo propio e intangible de cada organización, difícil de imitar, pero influenciado de cierto modo en el sentido de articular y direccionar los intereses de la organización a la de sus empleados, lo que se traduce en valor agregado para la organización.

La cultura organizacional es uno de los principales pilares que estimula y orienta a las empresas hacia la excelencia buscando una mejora continua, en el personal, en el producto, en los servicios, en la empresa. Es así que, el presente trabajo de investigación pretende mostrar por un lado la relación que se presenta entre las variables de la cultura organizacional y las condiciones de trabajo, el entorno laboral y la comunicación, y el comportamiento organizacional, con el fin de determinar la relación que presentan con la satisfacción laboral y la consecución de logros organizacionales en el Albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

**PALABRAS CLAVES:** Cultura Organizacional, Relaciones Laborales, Motivación, Satisfacción Laboral.

## **ABSTRACT**

Organizational culture as an instrument that makes it easier to achieve the objectives, and if it is able to generate value to the organization, then, its culture will be different from any other organization and, therefore, it

will be difficult to imitate; Which would become a strategic asset and a competitive advantage that directs the direction of the company; (1) These theoretical positions, confirm the authors' position, in the sense of understanding the organizational culture as something unique and intangible of each organization, as they share common history, normativity and common objectives as collective, assuming them as their own objectives. , Difficult to imitate but in a way influenced in the sense of articulating and directing the interest of the organization to that of its employees, which translates into added value for the organization.

The organizational culture is one of the main pillars that stimulates and guides the companies towards excellence looking for a continuous improvement, in the personnel, in the product, in the services, in the company.

Thus, the present research aims to show on the one hand the relationship between organizational culture variables and working conditions, work environment and communication, and organizational behavior, in order to determine the Relationship that they present with the job satisfaction and the achievement of organizational achievements in the company of Inkaterra.

**KEYWORDS:** Organizational Culture, Labor Relations, Motivation, Work Satisfaction.

## **INTRODUCCIÓN**

La cultura organizacional es el medio ambiente que es de vital importancia para compartir y desarrollar comportamientos que influye en la eficiencia y productividad de la empresa, esta investigación se centrará en describir la

relación que se presenta entre las variables de la Cultura organizacional y la Satisfacción laboral en el albergue turístico INKATERRA Reserva Amazónica, lo cual nos permitió conocer las condiciones físicas de trabajo, el entorno laboral y la comunicación existente para el desarrollo de las operaciones turísticas.

Resumen: esta investigación se propone caracterizar las condiciones de la cultura organizacional del albergue; en este estudio, se definen las variables correspondientes a las condiciones laborales de trabajo, las del entorno laboral y el comportamiento organizacional, como elementos de la cultura que al ser estudiados, tienen como fin establecer su relación con la satisfacción laboral de los empleados en el albergue turístico INKATERRA Reserva Amazónica, para el presente estudio, se determinaron las características de cada variable en un cuestionario de 29 preguntas, encuestándose al personal de cada área, relacionado a la satisfacción laboral y 24 preguntas sobre cultura organizacional dirigidos a jefes de cada área, ahondándose en que si el personal se encuentra motivado, esto en gran parte por las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo y un entorno laboral adecuado para el desarrollo de su trabajo.



# Índice

|  |    |
|--|----|
| PRESENTACIÓN   |    |
| RESUMEN  |    |
| ABSTRACT   |    |
| INTRODUCCIÓN   |    |
| CAPITULO I:  | 1  |
| PROBLEMA DE INVESTIGACION                            | 1  |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....                   | 1  |
| 1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....                   | 2  |
| 1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS .....                   | 4  |
| 1.3.1 Objetivo General .....                         | 4  |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....                     | 4  |
| 1.4 VARIABLES.....                                   | 4  |
| 1.4.1 Variable Independiente .....                   | 4  |
| 1.4.2 Variable Dependiente .....                     | 4  |
| 1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....             | 5  |
| 1.6 HIPOTESIS.....                                   | 5  |
| 1.6.1 Hipótesis General .....                        | 5  |
| 1.6.2 Hipótesis Especifico.....                      | 5  |
| 1.7 JUSTIFICACION.....                               | 6  |
| CAPITULO II:   | 8  |
| MARCO TEORICO  | 8  |
| 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....                    | 8  |
| 2.1.1 Antecedentes de Estudios Internacionales ..... | 8  |
| 2.1.2 Antecedentes de Estudios Nacionales .....      | 15 |

|                              |   |    |
|------------------------------|---|----|
| 2.2                          | MARCO TEÓRICO .....   | 16 |
| 2.2                          | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....  | 32 |
| CAPITULO III:                |   | 42 |
| METODOLOGIA DE INVESTIGACION |   | 42 |
| 3.1                          | Tipo De Estudio .....   | 42 |
| 3.2                          | Diseño De Estudio .....   | 42 |
| 3.3                          | Población Y Muestra.....  | 43 |
| 3.3.1                        | Población .....   | 43 |
| 3.3.2                        | Muestra.....  | 43 |
| 3.4                          | Métodos y Técnicas .....  | 44 |
| 3.4.1                        | Método.....   | 44 |
| 3.4.1.2                      | Tipo de Muestra.....  | 44 |
| 3.4.2.2                      | Equipo de cómputo.....  | 44 |
| CAPITULO IV:                 |   | 45 |
| RESULTADOS Y DISCUSION       |   | 45 |
| 4.1.                         | Presentación y Análisis De Resultados: .....  | 45 |
| 4.2.                         | Resultado De Encuestas .....  | 45 |
| 4.2.1.                       | Encuestas Tipo A .....  | 45 |
| 4.2.1.1                      | Características Sociodemográficas De Los Jefes De Área Que Trabajan En El Albergue Inkaterra Reserva Amazónica..... | 45 |
| 4.2.2.2                      | COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL .....   | 52 |
| 4.2.2.5                      | Conclusiones De Encuesta Tipo A “Jefes De Area” .....   | 61 |
| 4.1.3                        | ENCUESTA TIPO B.....  | 62 |
| 4.1.3.1                      | Características Sociodemográficas Del Personal Staff Que Trabaja En El Albergue Inkaterra Reserva Amazónica .....   | 62 |
| 4.1.3.5                      | Conclusiones Tipo B- Personal Staff .....   | 97 |
| 4.2.                         | Cumplimiento De Hipótesis.....  | 98 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| CONCLUSIONES .....   | 101 |
| RECOMENDACIONES..... | 104 |
| BIBLIOGRAFÍA         | 105 |



## **CAPITULO I:**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En las empresas de prestación de servicios el tema de cultura organizacional y satisfacción laboral constituye un foco de especial atención puesto que garantiza el éxito de la empresa.

La teoría administrativa con el paso del tiempo se ha actualizado acorde con las nuevas propuestas de trabajo que han surgido en las organizaciones, si se tiene en cuenta que el ambiente laboral determina si es para un trabajador agradable o no desempeñar su labor con actitud; es notable destacar, entonces, que es en el talento humano en donde se encuentran las principales fortalezas y debilidades de las organizaciones, en todos los procesos como los productivos, administrativos y de servicio. Entendemos lo estratégico de un buen ambiente laboral en la organización, que se cohesione con las necesidades e intereses de su talento humano para el logro de los objetivos organizacionales.

Si la cultura organizacional está arraigada a la satisfacción laboral que tenga un empleado en su trabajo, se deduce entonces que está netamente ligada al rendimiento laboral; es así como la socialización de normas de comportamiento formales e informales dentro de la organización también influyen en la creación de una cultura fuerte, que en efecto aumenta la productividad de las personas en las organizaciones, ya que estos aprecian no solo su trabajo sino que reconocen el valor de los procesos en la organización sintiéndose motivados.

Las empresas de servicios turísticos hoy en día se enfrentan al desafío en un mundo globalizado para responder tanto a las necesidades de los clientes internos como externos y diferenciarse en el mercado local para ello requieren de una cultura organizacional que le permita ser competitivos.

La cultura organizacional puede ser una ventaja competitiva cuando tiene valor para sus miembros, es única o no puede copiarse fácilmente. Además, si una organización tiene una cultura próspera, servirá para atraer tanto clientes como empleados.

En la actualidad el turismo es el tercer sector productivo que aporta mayores ingresos a la economía en la región y el país, no obstante es el indicador con más auge que brinda la oportunidad de nuevos empleos. Una de las ramas más importante del turismo en la ciudad de Puerto Maldonado son los albergues turísticos, es por ello que en el presente apartado se da a conocer la necesidad de saber

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

Es ampliamente conocido que la empresa, cualquiera que sea el rubro o sector de intervención ejerce un gran predominio en el entorno social donde se localiza, las condiciones sociales y medio ambientales de los destinos turísticos, no pueden ser entendidas sin referir a la empresa. Los tours operadores son responsables en gran medida de la construcción de la realidad social, cultural y medio ambiental dentro de la comunidad, donde se asientan.

Generalmente no se conocen con exactitud las expectativas y percepciones que los clientes internos tienen en la empresa, por lo que no se puede conocer la evolución de tales conceptos en el transcurso del tiempo. Es necesario buscar todas las vías posibles para conocer las necesidades de los clientes internos, su satisfacción con las políticas organizacionales que se desarrollan en la empresa y crear una herramienta de apoyo para la toma de decisiones; partiendo siempre desde la célula de cualquier empresa, el cliente interno, con la finalidad

de formar una cadena de excelencia que se extienda hasta el cliente externo. La excelencia en el servicio puede lograrse únicamente después de haberla logrado internamente. Es aquí en donde radica la importancia del cliente interno en el proceso evolutivo de cualquier organización.

La satisfacción del cliente interno, también conocida como satisfacción laboral constituye para las organizaciones un pilar importante para consecución de sus objetivos empresariales, este conocimiento permitirá fortalecer las relaciones al interior de la empresa abarcando estrategias de interacción entre los empleados, independiente de los roles que ocupen en la organización, contribuyendo así a la concentración de ideales cuya base son los clientes internos y externos, su crecimiento, reconocimiento y proyección organizacional, por cuanto las empresas cada día buscan ser más productivas a partir del desarrollo e implementación de procesos de comunicación óptimos que respondan a un enfoque en planeación, organización, dirección y control.

La cultura organizacional del albergue INKATERRA Reserva Amazónica, estará compuesta por las diferentes actitudes, comportamientos, normas, valores, costumbres y modos de expresión de cada uno de los empleados que laboran en ella.

Este escenario nos impulsa como profesionales del ecoturismo a proponer, incorporar, generar e implementar estrategias efectivas, que contribuyan al éxito de una organización a nivel interno y externo, logrando generar sentimientos de compromiso y reconocimiento, aumentando los niveles de satisfacción y productividad de actividades, minimizando la aparición de conflictos; se podrán alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia para mejorar la cultura existente; así como también servirá para futuras investigaciones a nivel organizacional, ya que se analizarán los factores que determinan la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral desde una perspectiva teórico – práctico.

Por lo expuesto el presente estudio nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional en el albergue turístico INKATERRA Reserva Amazónica con el fin de conocer cuál es la cultura organizacional imperante, aportando información relevante sobre como es el ambiente donde se están relacionando los integrantes de esta empresa, la cual afectará positiva o negativamente en la percepción de la satisfacción laboral del cliente interno.

**¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica – 2016?**

### **1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Cliente Interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

**OE<sub>1</sub>** Evaluar los elementos de la cultura organizacional que se desarrollan en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica

**OE<sub>2</sub>** Identificar las políticas implementadas dentro de sus actividades y la satisfacción laboral que generan al cliente interno.

### **1.4 VARIABLES**

#### **1.4.1 Variable Independiente**

Cultura Organizacional.

#### **1.4.2 Variable Dependiente**



Satisfacción Laboral.

## 1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLES                     | INDICADORES                       | SUB INDICADORES  |
|-------------------------------|-----------------------------------|--|
| <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> | <b>Políticas Organizacionales</b> | Comportamiento organizacional<br>Liderazgo<br>Trabajo en equipo<br>Clima Laboral   |
| <b>SATISFACCION LABORAL</b>   | <b>Condiciones de Trabajo</b>     | Relaciones Laborales<br>Relaciones con el Jefe<br>Comunicación con los jefes<br>Libertad de Iniciativa<br>Retribución<br>Promoción<br>Entorno Físico |

*Fuente: Elaboración propia*

## 1.6 HIPOTESIS

### 1.6.1 Hipótesis General

La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

### 1.6.2 Hipótesis Especifico

**HE<sub>1</sub>** Los elementos de la cultura organizacional contribuyen a la satisfacción del cliente interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

**HE<sub>2</sub>** La implementación de políticas de personal contribuye eficientemente en el bienestar de los colaboradores de la empresa (los clientes internos), generando compromiso

en las actividades encomendadas en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

## 1.7 JUSTIFICACION

El presente estudio asume que la cultura organizacional repercute sobre la satisfacción laboral del cliente interno y, que éste último, se traduce en un buen servicio al cliente lo que generará finalmente una satisfacción en el mismo; así mismo se justifica:

- Porque la cultura organizacional es un importantísimo aspecto de la gestión empresarial de una organización.
- Porque la satisfacción del cliente interno es un importantísimo aspecto de la gestión empresarial de una organización.
- Porque, permitirá conocer en detalle las ventajas de mantener una adecuada cultura organizacional dentro de la organización.
- Porque, en esta oportunidad se dan las mejores condiciones de factibilidad, viabilidad, utilidad y conveniencia para realizar esta investigación

La satisfacción del cliente interno, también conocida como satisfacción laboral constituye para las organizaciones un pilar importante para consecución de sus objetivos empresariales, este conocimiento permitirá fortalecer las relaciones al interior de la empresa abarcando estrategias de interacción entre los empleados, independiente de los roles que ocupen en la organización, contribuyendo así a la concentración de ideales cuya base son los clientes internos y externos, su crecimiento, reconocimiento y proyección organizacional, por cuanto las empresas cada día buscan ser más productivas a partir del desarrollo e implementación de procesos de comunicación óptimos que respondan a un enfoque en planeación, organización, dirección y control.

La cultura organizacional del albergue INKATERRA Reserva Amazónica, estará compuesta por las diferentes actitudes,

comportamientos, normas, valores, costumbres y modos de expresión de cada uno de los empleados que laboran en ella.

Este escenario nos impulsa como profesionales del ecoturismo a proponer, incorporar, generar e implementar estrategias efectivas, que contribuyan al éxito de una organización a nivel interno y externo, logrando generar sentimientos de compromiso y reconocimiento, aumentando los niveles de satisfacción y productividad de actividades, minimizando la aparición de conflictos; se podrán alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia para mejorar la cultura existente; así como también servirá para futuras investigaciones a nivel organizacional, ya que se analizarán los factores que determinan la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral desde una perspectiva teórico – práctico.

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1 Antecedentes de Estudios Internacionales**

**Pupo y García (2008)** en su trabajo de tesis denominado “***Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente***” realizado en el hotel de la cadena Islazul en el Oriente cubano, resumen, lo siguiente:

El presente trabajo estudia la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en un hotel de la cadena cubana Islazul en la región oriental del país.

La muestra estuvo conformada por 28 trabajadores de todas las áreas del mismo. El instrumento empleado fue elaborado a partir un análisis bibliométrico que evaluó los trabajos más reconocidos y aceptados por la comunidad científica de revistas indexadas en bases de datos de Redalyc. Se revisaron 325 artículos y a partir de aquí, se determinaron las variables más empleadas por los autores estudiados, las que conformaron el instrumento empleado. Su validez y confiabilidad fue debidamente demostrada. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS.

Los resultados evidencian la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral, ambos con resultados no del todo favorables y la

falta de vínculo entre clima organizacional y la satisfacción del cliente, reflejado en el alto grado de compromiso tanto individual como colectivo con la satisfacción del cliente.

De manera general, se aprecia la evaluación del clima organizacional en un estado medianamente favorable con una serie de insatisfacciones importantes que atender. Entre los principales resultados satisfactorios encontrados se destacan el compromiso de los empleados y la administración con la satisfacción del cliente, la responsabilidad asumida por todo el colectivo con los resultados y prestigio de la organización y el deseo de permanencia en la organización de la mayoría de sus miembros.

Como principales deficiencias se señalan las condiciones de trabajo, asociadas tanto a la falta de recursos para realizar el trabajo como a las condiciones del puesto de trabajo y medios de seguridad, la falta de suficiente apoyo tanto de sus compañeros de trabajo como de la administración, la cantidad excesiva de trabajo, siendo esta una de las principales causas de insatisfacción, considerándose que la plantilla es inadecuada y por último, la falta de reconocimiento de la dirección del hotel hacia su equipo de trabajo y la no participación de los trabajadores en la toma de decisiones, lo que se muestra un distanciamiento de la administración con la base.

Los resultados de la presente investigación sugieren que al evaluar el clima organizacional, tienen un peso importante la satisfacción del trabajador, no así la satisfacción del cliente. Ello se refleja en la evaluación general del clima, el cual no fue lo más adecuado en el hotel estudiado, y donde incidió de manera importante en este resultado la satisfacción de los trabajadores, no así la satisfacción del cliente, al mostrarse un elevado grado de compromiso tanto individual como colectivo con dicha satisfacción del cliente.

Es necesario señalar que esta investigación tiene una limitación importante relacionada con el tamaño de la muestra, por lo que las

generalizaciones a partir de muestras tan pequeñas deben ser tomadas con precaución, sin embargo, el interés en este tipo de estudios en pequeñas y medianas empresas cubanas está creciendo.

Sería aconsejable para investigaciones futuras comparar estos resultados con otros factores no considerados aquí como son las diferencias entre grupos a partir del sexo, la edad y la antigüedad en el puesto, igual resultaría útil una comparación con otros hoteles de la misma cadena similares en tamaño y en estándares de calidad de la región y de otras regiones del país.

En la presente investigación dio como resultado que las empresa turísticas al utilizar la responsabilidad social para maximizar el valor de las organizaciones empresariales –enfoque instrumental- no generan confianza ni colaboración entre los agentes sociales en el desarrollo de los destinos turísticos. Por lo tanto es necesario cambiar esta realidad con la incorporación de elementos moralizadores – enfoque ético- que inciden directamente en la cohesión de los agentes sociales.

En este sentido, se cumplió con el objetivo general al proponer una postura teórica que contribuye a la implementación de la responsabilidad social en la empresa turística, que implique la participación del conjunto de los agentes sociales, en el entendimiento del turismo como una realidad compleja por medio del enfoque ético integrado en las propiedades dialógicas de la comunicación de Habermas; diálogo coherente, honesto, congruente y veraz- y la posición original de Rawls; el establecimiento de acuerdos iniciales de actuación en la distribución de las cargas y beneficios del turismo de los actores sociales-, los cuales permiten reorientar el rol social de la empresa. Delineando una conceptualización institucional sobre la actividad turística, la identificación de las dimensiones teóricas de la responsabilidad empresarial y la propuesta de institucionalización de la dimensión ética de responsabilidad empresarial. Como conclusión de este trabajo, se señala la importancia de considerar a la actividad

turística como una realidad compleja y organizada que necesita ser examinada desde diferentes enfoques teóricos y metodológicos con el propósito de entender las dinámicas sociales, económicas y culturales, evidenciadas en los destinos turísticos. Una vez comprendidas las dinámicas de los actores participantes y de la estructura social de su entorno, es posible intervenir adecuada y oportunamente en el desarrollo armónico y ajustado a las características del entorno de los destinos turísticos. Una lectura completa de la realidad de la actividad turística propicia cambios institucionales que incidan directamente en su desarrollo, así como predecir los impactos negativos que amenazan el equilibrio social y medio ambiental.

**Berenice (2010)**, en su investigación denominado “*Cultura organizacional en restaurantes de ciudad obregón sonora*” Resumió su investigación de la siguiente manera:

La cultura organizacional es importante porque se presenta de manera significativa en las empresas. Por ello, el presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de conocer cuál es la cultura existente en la actualidad en los restaurantes de Ciudad Obregón Sonora.

Es necesario señalar que se requirió hacer una recopilación teórica que permitió tener una visión más clara y concisa, en donde se desarrollaron temas importantes relacionados con la investigación. Se definió el método de investigación, el sujeto de estudio y los materiales que se ocuparon para llegar a los resultados deseados. El método que se optó fue de forma cualitativa ya que se analizó el ambiente laboral de los restaurantes, cabe mencionar que los restaurantes seleccionados fueron treinta y nueve catalogados en pequeñas y medianas empresas, seleccionando cuatro de ellos, donde se realizó en un estudio más a profundo o sea un multicaso.

Además, se necesitaron dos instrumentos para la recopilación de la información necesaria, el cual fue un cuestionario y una entrevista que permitieron percibir la cultura organizacional en los restaurantes de Ciudad Obregón Sonora. El tipo de cultura que presentaron los restaurantes fue cultura del clan, Apolo o del rol y Atenea o de Proyecto, no obstante estos resultados se compararon con otros estudios de investigación, el cual coincidieron que el recurso humano es importante para el buen desarrollo de una empresa, además debe contar con una estructura formal para evitar posibles problemas u errores en el restaurante.

En conclusión, esta investigación tuvo el objetivo de percibir la cultura organizacional en los restaurantes de Ciudad Obregón Sonora, de tal manera se analizó la información recabada la cual permitió tener conocimiento de lo que sucede en cada restaurante y por consiguiente se estima que los resultados del estudio de investigación fueron satisfactorios ya que se cumplió con el objetivo deseado.

De acuerdo a los resultados interpretados anteriormente, se mostró que los restaurantes cuentan con diferentes tipos de cultura organizacional como: cultura del clan, Apolo o del rol y Atenea o de proyecto, esto se pudo apreciar debido a que la mayoría de ellos presentan todo lo que incluye la cultura organizacional <sup>(7)</sup> que declaran que está formada por patrones de conducta, conceptos, valores, ceremonias y rituales que ocurren dentro de una organización.

**De la Cruz y Henandez (2012-2013)**, parafraseando a Guerrero, Navarro y Morales el texto denominado **“La cultura organizacional de los operadores turísticos de santa marta”** .resumió la investigación de la siguiente manera

La teoría administrativa con el paso del tiempo se ha actualizado acorde con las nuevas propuestas de trabajo que han surgido en las organizaciones, si se tiene en cuenta que el ambiente laboral



determina si es para un trabajador agradable o no desempeñar su labor con efectividad; es notable destacar, entonces, que es en el talento humano en donde se encuentran las principales fortalezas y debilidades de las organizaciones, en todos los procesos como los productivos, administrativos y de servicio. <sup>(8)</sup> Entendemos lo estratégico de un buen ambiente laboral en la organización, que se cohesione con las necesidades e intereses de su talento humano para el logro de los objetivos organizacionales, en la actualidad, ese es el objetivo de todo gerente.

Al revisar la literatura, es innegable encontrar cómo los conceptos de diversos autores se retroalimentan y fortalecen a través del tiempo, quienes en su definición realizada con base en aportes de diversos autores, sostienen que la cultura organizacional es la conciencia colectiva o un conjunto de formas de pensar y sentir que se expresan mediante sistemas de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros por sus características, institucionalizando así sus conductas sociales y convirtiéndola en una colectividad particular y distinta. Aquí empezamos a interiorizar la cultura organizacional y su influencia en las relaciones y productividad de sus integrantes, entendiendo que esta es propia de cada organización y dista de otras.

Al referirse a la cultura organizacional como la utilización y apropiación de un conjunto de valores creados dentro de la misma para provecho en el desarrollo de su trabajo, <sup>(10)</sup> analizando este elemento inherente a toda organización determinan que para las organizaciones la cultura toma dos enfoques y los presenta de la siguiente manera:

Un grupo afirma que la cultura es 'algo' que la organización es y por lo tanto no puede ser intervenible intencionalmente. Otro grupo, por el contrario, considera que la cultura es 'algo' que la organización tiene

y en este sentido podría ser intervenida en busca de mejores resultados organizacionales.

Puede entenderse la cultura organizacional como un instrumento que hace más fácil la consecución de los objetivos, y si es capaz de generar valor a la organización, entonces, su cultura será distinta a la de cualquier otra organización y, por ende, será difícil de imitar; lo que se convertiría en un activo estratégico y una ventaja competitiva que direcciona el rumbo de la compañía; ya que comparten historia, normatividad y objetivos comunes trazados como colectividad, asumiéndolos también como objetivos propios. Estas posiciones teóricas, ratifican la postura que tienen los autores, en el sentido de entender la cultura organizacional como algo propio e intangible de cada organización, difícil de imitar, pero influenciable de cierto modo en el sentido de articular y direccionar los intereses de la organización a la de sus empleados, lo que se traduce en valor agregado para la organización.

El presente documento se centrará en describir la relación que se presenta entre las variables de las condiciones físicas de trabajo, el entorno laboral y la comunicación, y el comportamiento organizacional, con el fin de determinar la relación que presentan con el rendimiento laboral y la consecución de logros organizacionales en los principales hoteles, restaurantes y agencias de viajes de la ciudad de Santa Marta.

#### Discusión y Conclusión

Dado que en la totalidad de las gráficas se hace la interpretación y discusión de los resultados obtenidos, se resaltan los hallazgos más importantes:

- La gran mayoría de los encuestados manifiesta que las buenas relaciones interpersonales, la comunicación organizacional, las

relaciones con sus jefes y compañeros, tienen relación directa con su productividad y la de las empresas, sin embargo, es relevante destacar que un 40% de los colaboradores en los restaurantes consideran que las relaciones con los jefes no se desarrollan de la mejor manera.

- Los empleados sienten apoyo en la resolución de conflictos cuando se presentan en el desarrollo de su trabajo, enfatizando que el 100% de las agencias se encuentra satisfecha con el apoyo que recibe; sin embargo, es representativo que en otros momentos durante el desarrollo de las labores, los empleados de los operadores turísticos, sienten el apoyo de sus compañeros solo algunas veces; lo que afecta su productividad en la organización.
- Las condiciones laborales, equipos y seguridad que ofrecen los empleadores a sus empleados, hace que estos se sientan muy satisfechos, lo anterior, redundando en la productividad de ellos y la organización.
- El otorgar los empleadores a sus empleados condiciones que les permita tomar decisiones, ejercer su liderazgo, el trabajo en equipo y la auto-superación, redundando en su productividad y la de la organización.
- Los trabajadores de los operadores turísticos sienten en gran medida que se les brinda cierto grado de libertad en la toma de decisiones concernientes a su área de trabajo, casi siempre o algunas veces, permitiéndole aumentar su productividad.

### **2.1.2 Antecedentes de Estudios Nacionales**

**Bazán, Gálvez (2009)**, en su investigación denominada ***“Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del sistema integrado de salud”*** realizado en la Universidad de Lima llego a las importantes conclusiones

Tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores

pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud

**Alvarez (2001)** , en su trabajo de investigación denominado “*la cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*”, realizado en lima desde abril –agosto del año 2011 ha llegado a las siguientes conclusiones

En el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009” tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### ✓ Turismo

Según el Diccionario **de la Real Academia Española de la Lengua** “Actividad o el hecho de viajar por placer, el termino turista como a la persona que hace turismo, diferenciándolo de los conceptos de viajar y viajeros, que son definidos respectivamente como el hecho de

trasladarse de un lugar a otro, generalmente distante por cualquier medio de locomoción y se podría concluir que están estrechamente relacionadas las dos palabras si bien su contenido es distinto, pues mientras las dos palabras si bien su contenido es distinto”

### ✓ **Tour Operador (TTOO)**

**Según Plan de uso Turístico - RNT 2009-2014** “Se trata de empresas que crean y comercializan sus propios programas o paquetes turísticos. Son productores de tours y excursiones distribuidas a través de mayoristas y minoristas, sean o no sus sucursales o filiales.”

### ✓ **Cultura Organizacional**

Según: Cunningham, Aldag y Swift (1991) “ La cultura que se observó es distinta ya que depende mucho del gerente o dueño de cada restaurante además, permite que el empleado realice su trabajo exitosamente y que el cliente disfrute de sus platillos y servicios”.

En la evaluación que se realizó destaco mucho que los gerentes se preocupan más por sus trabajadores y el propio restaurante, ya que para ellos es importante que el establecimiento funcione correctamente, que tenga una buena imagen ante la sociedad y que sus colaboradores se sientan a gusto en su área de trabajo.

**Según:Robbins (2005)** “La cultura organizacional está integrada por los valores que se comparten en una organización, las normas, tradiciones, los rituales y las creencias”.

**Según:Chiavenato (1986)** Dice “que además de incluir los valores y creencias, también se compone de la forma en que interactúas en la organización de manera que esto ayuda al crecimiento y sustento para lograr que una empresa sea competente ante las demás”.

**Según:Schein** Opinó que la cultura está constituida por los valores y las creencias, pero cabe destacar que existe una diferencia al mencionar que son compartidas entre los jefes y empleados de cualquier empresa. Como bien sabemos para que una empresa funcione de manera adecuada y marche de manera eficiente logrando estar por arriba de la competencia, es necesario compartir nuestras expectativas y formas de pensar con los jefes y con los demás empleados con el fin de llevar un cálido ambiente de trabajo logrando el compañerismo para trabajar en equipo.

**Según:Smircich (1983)** Dice que la cultura organizacional es afectada por la misma sociedad, ya que los valores que tú aportas a la empresa los adquieres por organizaciones sociales como la iglesia, la propia familia y la escuela. Estas organizaciones sociales forman parte importante para nuestra formación, ya que de nosotros mismos depende nuestro futuro y el lugar donde laboremos teniendo una parte esencial en la cultura organizacional de toda empresa.

**Según:Pumpin (1988)** Conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de valores, normas y formas de pensar que identifican la actividad de la empresa día con día; la forma de solucionar problemas y conflictos, así como de dirigir imprevistos, determinan el clima laboral en una organización.

### ✓ **Cultura Organizacional**

**Según:Cunningham, Aldag y Swift (1991)** “La cultura que se observó es distinta ya que depende mucho del gerente o dueño de cada restaurante además, permite que el empleado realice su trabajo exitosamente y que el cliente disfrute de sus platillos y servicios.”

En la evaluación que se realizó destacó mucho que los gerentes se preocupan más por sus trabajadores y el propio restaurante, ya que para ellos es importante que el establecimiento funcione correctamente, que tenga una buena imagen ante la sociedad y que sus colaboradores se sientan a gusto en su área de trabajo.

**Según: Robbins (2005)** La cultura organizacional está integrada por los valores que se comparten en una organización, las normas, tradiciones, los rituales y las creencias.

**Según: Chiavenato (1986)** Dice que además de incluir los valores y creencias, también se compone de la forma en que interactúan en la organización de manera que esto ayuda al crecimiento y sustento para lograr que una empresa sea competente ante las demás.

**Según Schein** Opinó que la cultura está constituida por los valores y las creencias, pero cabe destacar que existe una diferencia al mencionar que son compartidas entre los jefes y empleados de cualquier empresa. Como bien sabemos para que una empresa funcione de manera adecuada y marche de manera eficiente logrando estar por arriba de la competencia, es necesario compartir nuestras expectativas y formas de pensar con los jefes y con los demás empleados con el fin de llevar un cálido ambiente de trabajo logrando el compañerismo para trabajar en equipo.

**Según: Smircich (1983)**, Dice que la cultura organizacional es afectada por la misma sociedad, ya que los valores que tú aportas a la empresa los adquieres por organizaciones sociales como la iglesia, la propia familia y la escuela. Estas organizaciones sociales forman parte importante para nuestra formación, ya que de nosotros mismos depende nuestro futuro y el lugar donde laboremos teniendo una parte esencial en la cultura organizacional de toda empresa.

**Según: Pumpin (1988)** Conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de valores, normas y formas de pensar que identifican la actividad de la empresa día con día; la forma de solucionar problemas y

conflictos, así como de dirigir imprevistos, determinan el clima laboral en una organización.

### ✓ Tipos De Cultura Organizacional

**Según: Thevenet (1992) CUADRO** “Los dioses del Management” es como es llamada la tipología que Handy ha considerado para la cultura organizacional, esta se basa en tipos:

Zeus o la cultura del club representa la autoridad que se necesita en toda empresa, es de carácter rápido al momento de tomar decisiones y es el tipo de cultura que ejercen las empresas que están constituidas por familiares donde se desarrollan las opiniones de todos.

Apolo o del rol esta quiere decir que funciona a base de reglas, del procedimiento que se requiere para llevar a cabo dicha actividad de trabajo con eficacia en la empresa. Es el tipo de cultura que en ella permanece el orden y una secuencia de pasos que permiten realizar un trabajo.

Atenea o de proyecto es la cultura que se dedica a resolver cada problema que surge día a día en la empresa, es de manera viable cuando los empleados son muy competentes y muy movilizados en el hecho de realizar sus labores, permitiendo buenos resultados.

Dionisos o cultura existencial esta es muy diferente porque sus miembros no están compaginados a la organización sino al contrario dicha organización es quien sirve al empleado.

**Según: Hellriegel y Slocum (2009)** “La Cultura burocrática es aquella en el cual el comportamiento de los empleados se rige por reglas y procedimientos de operación, logrando una coordinación a través de relaciones jerárquicas.”

La Cultura del clan en esta existen pocas reglas y procedimientos formales, en ella los comportamientos de los empleados son cambiados por el compromiso, la lealtad, la autoadministración y la tradición.



La Cultura emprendedora que es aquella donde tomas los riesgos necesarios para salir adelante en la empresa, implementas el dinamismo y la creatividad a los empleados, para que logren desarrollarse adecuadamente en sus áreas de trabajo. <sup>(18)</sup>

Donde para ellos es importante la parte social y la solidaridad que debe existir entre empleados y empresa para lograr una cultura emprendedora y prometedora, dirigida a las metas que tiene una organización.

#### ✓ **Satisfacción Laboral.**

Según: Alva citado por Newtrom (1999) “Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado.”

**Según:Palma Carrillo, S., (1999)** Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

**Según: Robbins (1998)** Refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

**Según:Blum Y Naylor (1992)**Definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que variaran directamente con el grado con que satisfaga

realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

**Según:Katz (1990)** “Señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tiene relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto.”

**Según:Koontz (1985)** Definen a la satisfacción en el trabajo como un elemento que refuerza notablemente la moral lograda cuando una empresa es capaz de hacer una buena labor sabiéndose apreciada por los demás, donde el interés y el entusiasmo forman parte de esta satisfacción pero pueden estar influenciadas o no por una motivación.

**Según:Gurin, Veroff, Feld (1960)** Definen que, satisfacción en el trabajo es la capacidad de lograr un trabajo interesante y motivador, alcanzando un buen rendimiento que permite tomar decisiones. Las tareas más variadas requieren mayor responsabilidad produciendo elevada satisfacción laboral que una actividad rutinaria y repetitiva.

“Para los investigadores la Satisfacción Laboral, es la actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde la empresa.”

**Según:Blum y Naylor (1992) Tareas en Sí:** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Autonomía:** Grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto realización.

**Paga:** Grado en el cual el empleado percibe que los beneficios y atractivos de un puesto son justos y razonables.

**Condiciones Físicas:** Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Supervisión:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

#### ✓ **Reto Del Trabajo**

**Según: Robinns (1998)** Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero. Por estas razones, resulta beneficioso enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral.

#### ✓ **Sistema De Recompensas Justas**

**Según: Robinns (1998)** Se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas.

#### ✓ **Condiciones Favorables De Trabajo**

**Según: Palma Carrillo, S., (1999)** Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero,

diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral.

**Colegas que brinden apoyo:** El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social.

**Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo:** Se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza; será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor.

**Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Beneficios Laborales y Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

**Políticas Administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

**Relaciones Sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Desempeño de Tareas:** La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

✓ **Clima Laboral.**

**Según:Forehand y Gilmer, (1965)** “Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características”.

**Según: Heilrregel y Sloorum (1974)**“El clima ha sido vinculado a las características de la organización como estructura, tamaño, tecnología y estilo de liderazgo”. El Clima es dependiente de la estructura organizacional, a mayor tamaño de la organización se incrementa la burocracia y por ende posibilita clima de bajo compromiso; la tecnología simple y en pequeños grupos hace propicio el clima positivo; y líderes con mayor grado de direccionalidad y negociación hace probable climas de consenso.

**Según:Hall (1996)** El clima laboral es "un conjunto de propiedades del ambiente organizacional, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado".

**Según:Gonzales (1997)** Define el clima organizacional como "las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y de los procesos que ocurren en un medio laboral".

**Según:Martínez (1997)** Menciona que las características del sistema organizacional generan un determinado clima laboral, repercutiendo sobre las motivaciones del personal de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

**Según:Stephen, R. (1999)** “Clima Laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en el comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo

lo que gira alrededor de ella y entiende el ambiente donde se desenvuelve todo el personal”.

**Según:Brow, M. (1999)** “Clima Laboral, se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional, tal y como lo perciben los miembros de ésta”.

**Según:Navarro, E. (2000)** “Clima Laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, orientado hacia los objetivos generales” un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral.

**Según:Tagiurir (2001)** “Clima Organizacional es el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se vuelven en un comportamiento que tiene efectos sobre la organización (Productividad, satisfacción, rotación, etc.)”.

**Según:Schneider y Reichers (2001)**“El clima es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización. El significado que otorga el individuo a la situación está condicionada por el nivel de interacciones que conllevarán la comparación social y al posterior consenso”.

**Según:Sonia Palma (2004)**“El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.

**Según:Litwin y Stinger** Refiere que postulan a la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado.

**Responsabilidad (empowerment):** es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión en el trabajo.

**Recompensa:** corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Desafío:** corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone su trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**Relaciones:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

**Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

**Estándares:** es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

**Conflictos:** es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto compañeros como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

**Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### ✓ Teoría Del Clima Laboral

**Según: Likert, citado por Palma (2005)** Refiere en su teoría de clima laboral que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

**Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**Variables intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales de la institución como tal.

**Variables finales:** estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias, referidas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

**Según: Gil - Monte y Peiró (1997)** Plantean que un clima laboral favorable es satisfactorio, es un proceso que se genera entre los miembros de una institución, que se transmite entre los empleados por medio de mecanismos de modelado, aprendizaje o por observación de los procesos de socialización laboral a través de escala de valores, normas, pautas de conducta.

### ✓ Factores Que Influyen En La Satisfacción Laboral



**Según:De la Hera, Martínez, Rodríguez & Domínguez (2004)**\_En el estudio de satisfacción laboral determinan diversos factores como son:

**Las condiciones físicas y/o materiales:** los elementos materiales o infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño.

**Factores físico –ambientales del trabajo:** Se ha dado énfasis en este tema debido a que las organizaciones se preocupan por su personal y entre ellas en el diseño de los lugares de trabajo que se encarga la Ergonomía que implica desde la arquitectura del edificio hasta el espacio que se le da a cada uno de los puestos. Y otras variables que influyen en los mismos como por ejemplo el ruido, sustancias contaminantes, gases, olores, etc.

Las condiciones ambientales interactúan con las personas por lo que existen factores individuales que están relacionados con aspectos sensoriales, perceptivos y cognitivos y también hay factores sociales y culturales y estos influyen en el efecto que pueden causar los factores físicos-ambientales.

La tabla presenta un resumen de la clasificación donde se muestra las facetas del entorno físico según las relaciones interpersonales y sobre la organización en su conjunto.

#### ✓ **Efectos Del Entorno Físico Sobre Las Relaciones Interpersonales**

**Según:Sundstrom (1987)** El entorno físico influye en las relaciones interpersonales puesto que cada uno tendrá identificado su puesto de trabajo el cual limita que otras personas ingresen y de esta manera irrespeten la privacidad del individuo, incluso de que exista una comunicación reservada con otras personas y estos espacios físicos sean para dinámicas grupales entre los miembros de la empresa.

A continuación se va a seguir con la clasificación del entorno facetas, procesos y resultados:

**a) Simbolismo de los lugares de trabajo:** Todas las personas tienen una personalidad definida la cual la identifica y diferencia de todos por lo que el lugar de trabajo transmite toda esa información a los demás compañeros de trabajo ya sea su forma de ser, sus actitudes, valores y características propias las cuales también se ven influenciadas por el cargo jerárquico que tenga dentro de la empresa.

Expresiones de la propia identidad: Los trabajadores se diferencian de los demás por su lugar de trabajo a través de la personalización de su espacio de trabajo es decir que en su lugar de trabajo se va encontrar adornos, fotografías, o plantas y demás accesorios de la persona e incluso el color de pintura de las paredes que algunas empresas si lo permiten y se cree que estos aspectos hará que el trabajador se sienta cómodo y apropiándose de su área de trabajo.

Indicadores de estatus: Los estatus va a permitir reconocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa por lo que los espacios físicos para cada uno de ellos están en lugares estratégicos que van acompañados de uniformes que les permite identificar que rango tiene y exista ese orden, aunque en algunas empresas esto no sucede y no pueden percibir las jerarquías el cual dificulta reconocer la autoridad a la que están regidos.

**b) Entorno físico y comunicación:** Los medios de comunicación permite que se intercambien ideas pero las características del entorno físico es el que propicie un ambiente eficaz para que se dé una conversación fluida y sin interrupción ya sea por teléfono, correo electrónico, o videoconferencias.

Los mensajes que sean transmitidos pueden ser formales los cuales son directamente de trabajo y los informales los cuales no tienen nada que ver con sus actividades laborales.

✓ **Desarrollo Sostenible**

**Según: Plan de uso Turístico-RNT 2009-2014** “Un desarrollo sostenible que satisface las necesidades y aspiraciones de la generación actual, sin comprometer la capacidad de satisfacer las de las futuras generaciones.

✓ **Responsabilidad Social**

**Según: Manual de Responsabilidad Social por un Turismo Sostenible – Ecuador** Es responsabilidad personal, frente al mundo, por “el otro”, por la sociedad y por la naturaleza.

✓ **Ecoturismo**

Según: Ceballos - Lascurain, 1993 Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestre) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto negativo ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómico benéfico de las poblaciones locales.

✓ **Responsabilidad Social Corporativa**

**Según: Thomas, 2002; De la Cuesta González, 2004** Las preocupaciones ambientales y más en general, éticas de las empresas de acuerdo con las tendencias de las sociedades no son nuevas (pues se remontan a los primeros años del pasado siglo), si bien han tomado un destacable auge desde los años 90 del mismo siglo XX.

✓ **Motivación**

**Según: Espada (2003)** La motivación es una vía mediante la cual el individuo siente una fuerza para poder lograr lo que quiere o anhela ya sea en el campo profesional, laboral, familiar o personal.

Y generalmente un empleado que se sienta motivado será un ente productivo y gracias a ello conseguirá consecuencias psicológicas positivas y tendrá una calidad de vida y de cierta manera se sentirá satisfecho por ejemplo se sentirá autorrealizado, autosuficiente y productivo.

**Según: Espada (2003)** Es “un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional está directamente relacionada con las necesidades humanas”.

#### ✓ **Satisfacción Laboral**

**Según: Locke (citado por Guillen & Guil ,2000)** Menciona que es el: “Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

**Según: De la cruz (2010)** Menciona que :“la motivación para trabajar y para formarse en el trabajo suele hacer referencia a disposiciones conductuales, es decir, a la clase, selección, fuerza e intensidad del comportamiento, la satisfacción se analiza como un sentimiento frente al trabajo y las consecuencias derivadas de él. En el implica tanto la cobertura de necesidades básicas, como la relación entre las expectativas o recompensas percibidas como adecuadas frente a la recompensa real obtenida”.

**Según: Palafox (2000)** Afirma lo siguiente: “Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto 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”.

## 2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### ✓ **ALBERGUE TURISTICO**

**Según:Red Europea de Albergues Juveniles**\_Son establecimientos que ofertan alojamiento y comidas a colectivos de población muy concreto (jóvenes, montañeros...), a precios muy asequibles (sin afán de lucro, justo para cubrir la totalidad o un porcentaje de los Costes Fijos). La mayor parte de ellos son de iniciativa pública, y algunos están agrupados en redes nacionales o internacionales de albergues de juventud.

**Según:Manual de Responsabilidad Social por un Turismo Sostenible – Ecuador**\_Es el establecimiento que ofrece a las personas alojamiento adecuado a su presupuesto y también a sus expectativas de socialización durante el viaje.

Un albergue turístico es un lugar con espíritu comunitario cuyo ambiente facilita que la gente se conozca, interactúe y compartan experiencias.

**Según:Ceballos - Lascuarin, 1993** Son instalaciones para estancias cortas, dirigidas básicamente para personas interesadas en la naturaleza o en los modos de vida locales. Sus principales finalidades son acoger a visitantes y promocionar el uso público y los valores naturales del entorno, complementariamente puede apoyar actividades de educación ambiental o similares.

**Según:Manual de Turismo – Colombia** Establecimiento de Hospedaje que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas, fuera del área urbana cuyo giro principal consiste en brindar servicio de alojamiento a determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses comunes.

Se consideran Albergues en régimen turístico los establecimientos que faciliten al público en general servicios de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios de manutención, pudiendo ofertar la práctica de actividades de ocio, de educación o en contacto con la naturaleza.

✓ **Eco-Albergue Turístico**

**Según:Edwin Choque - Soluciones Prácticas** Se refiere a la infraestructura (hotelera) que dispone de servicios básicos mediante el uso de tecnologías limpias, viables y sostenibles, como por ejemplo la energía solar térmica, fotovoltaica, agua y saneamiento ecológico, los cuales permiten desarrollar un servicio de turismo con respeto a la naturaleza y cuidado del ambiente.

**Según:Manual de Turismo – Colombia** Modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, a través de un proceso que promueve la conservación. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.

#### ✓ **Clima Laboral**

**Según:Litwin y Stinger** Es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral. Las variables pueden ser objetivadas y matematizadas, pero la percepción es una ecuación personal de características cien por cien subjetivas. Las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales.

**Según:Brunet (2000)** La manera que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas de sus características personales, de la forma que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización y se comienza a ver al individuo

inmerso dentro de un clima determinado, que puede ser cálido, frío, de confianza, de desconfianza, son de permanencia relativa en el tiempo, se distinguen de una institución a otra influyen en la conducta de las personas.

#### ✓ **Cultura Organizacional**

**Según:Chiavenato (1986)** Cuando hablamos de cultura organizacional podemos decir que es aquella que está compuesta por todos los valores y creencias que un empleado aporta a una empresa.

Se basa en la percepción y formas de pensar que tengan los empleados de los elementos culturales, como el sentir y actuar frente a cualquier adversidad que se presente en la organización.

#### ✓ **Satisfacción Laboral**

**Según:Locke Guillen &Guil (2000)**,La satisfacción laboral, es aquel grado de dicha que refleja el individuo al lograr alcanzar un resultado establecido por el mismo, dentro de sus funciones.

#### ✓ **Toma De Decisiones**

**Según:Palafox (2000)** En toda organización en todo puesto de trabajo debemos tomar decisiones continuamente. Tomar una decisión implica escoger entre varias alternativas la más apropiada para dar solución a los problemas o conflictos que se presentan en el departamento. Cada departamento o grupo tiene su forma particular para llegar a una decisión.

Para lo cual se quiere medir con este cuestionario el nivel en el que el trabajador ve su organización y si el contribuye en algo para mejorar o si sus propuestas son aceptadas o no y si todos los miembros de la organización lo cumplen en su totalidad y que es lo que influye en su ambiente cultural.

#### ✓ **Gestión Del Talento Humano**

**Según: Ferris, Rosen y Barnum (2000)**, La gestión de recursos humanos se ha definido como “la ciencia y la práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones”. Aborda las políticas y las prácticas empresariales que consideran la utilización y la gestión de los trabajadores como un recurso de la actividad en el contexto de la estrategia general de la empresa encaminada a mejorar la productividad y la competitividad.

**Según: Idalberto Chiavenato (1999)**, Tiene en cuenta al personal como un recurso valioso, o sea, no sólo el logro de los objetivos o metas de la empresa sino también los de las personas que laboran en esta, como se muestra a continuación: “La planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboren en ellas, alcanzando objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

**Según: Milkovich George y Boudrew John W. (1994)**, Es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones.

**Según: Schuler R.S (1992)**. Es como la gestión estratégica de los recursos humanos, es todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las persona a la hora de formular e implantar las estrategias que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de las empresas o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de respecto a la orientación dada a los procesos de respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos ya afectan al comportamiento delos individuos a medios y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización.



**Según:Byars y Rue (1983)**,Define la gestión del talento humano como el área administrativa relacionada con todos los aspectos de la administración de los recursos humanos de una organización o empresa.

**Según:Yoder, Dale (1980)**,Es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por las necesidades. Colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de la industria moderna. Esta definición se concentra en las relaciones que surge del contrato laboral.

#### ✓ **Personal**

**Según:Herrera Duran (2011)**, Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento

**Según:Morales Gutiérrez (2002)**,Es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

**Según:Palafox (2000)** Se conoce así al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización.

#### ✓ **Compromiso Organizacional**

**Según:Robbins y Coulter (2005)** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa

y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

#### ✓ **Cliente Interno**

**Según: Alberto Ameca (2013)** Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa.

El cliente interno debe proporcionar información importante que surja de su trato con el cliente externo como de los productos, con el fin de mejorar su trabajo. También, debe poseer una visión global de la empresa por lo que debe conocer el funcionamiento de todas las áreas.

**Según: Kald Albrech y Jack Carson (2000)** “Es aquel que satisface sus necesidades personales, de crecimiento, autoestima, profesional y de acuerdo a lo que piensan múltiples autores (Maslow, Mac. Gregor) que han descrito el conjunto de necesidades que se pueden satisfacer mediante el trabajo para la mayoría de las personas es el único o el fin fundamental que persigue un trabajador es la satisfacción de una necesidad fisiológica mediante la obtención del dinero y rara vez

reconocen en los otros las necesidades de seguridad, sociales, de autorrealización y autoestima”

El cliente interno son todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización.

#### ✓ **Satisfacción Del Cliente Interno**

**Según:Peñaloza Marlene (2004)** El nivel del estado de ánimo del trabajador que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

#### ✓ **Motivación Laboral**

**Según:Álvarez Sánchez (2010)** Proceso fisiológico y psicológico que da lugar al desencadenamiento, al mantenimiento y al cese del comportamiento laboral y es responsable del valor apetitivo o aversivo que se confiere a los elementos del medio sobre los cuales se ejerce ese comportamiento.

#### ✓ **Satisfaccion Laboral**

**Según: Davis y Newstrom (2003)**,Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

#### ✓ **Relaciones Laborales**

**Según: Anne Trebilcock (2010)**,Hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al

campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones. Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas.

Según: Julián Pérez **Porto y Ana Gardey (2008)**, Son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general, hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo.

Según: Definición **ABC (2008)**, Es el vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o del trabajo. Las relaciones laborales son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primer persona realice la tarea (un ejemplo de esto sería el empleado de una oficina y el dueño o jefe que le otorga el espacio laboral más todos los recursos necesarios para llevar a cabo la tarea).

#### ✓ **Colaboradores**

**Según: Laura Ortega (2014)**,Llega a tiempo, no importa cualquier contingencia siempre lo veras llegar a tiempo .Aporta en las reuniones o juntas, siempre tiene una aportación positiva en las reuniones o juntas.

No les interesan los chismes, evita a toda costa ser influenciado por rumores .Motivación, siempre se entusiasma con los nuevos retos y proyectos de la empresa.

Lealtad, en todos sus actos demuestra la lealtad y respeto a la empresa a la que pertenece.

**Según: Diccionario de Términos de Recursos Humanos (2012)**, Personas que cooperan con otras. En el ámbito de las organizaciones

el término se utiliza para denominar a las personas que trabajan bajo la conducción de otras.

**Según: Definición ABC (2008)**, La palabra colaboradores es el término que en nuestro idioma nos permite expresar la acción de trabajar en asociación con otro individuo, con varios, o con un grupo con la misión de conseguir un objetivo determinado.

**Según:Humberto Serna Gómez (2006)**, Los miembros del grupo que juegan el papel de colaborador normalmente proponen ideas, inician discusiones y exploran opciones. Responden a las solicitudes de aclaración al proporcionar datos e información relevante relacionada con el problema. Buscan la información que falta. Los colaboradores expresan sus propias opiniones, relatan su experiencia personal y ofrecen nuevas perspectivas sobre los problemas.

#### ✓ **Servicio Al Cliente**

**Según:Humberto Serna Gómez (2006)**, Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

## **CAPITULO III:**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

#### **3.1 Tipo De Estudio**

#### **3.2 Diseño De Estudio**

El presente estudio es de tipo cualitativo, descriptivo correlacional Transversal y Exploratorio.

**Cualitativo:** Porque pretende dar a conocer con mayor profundidad la cultura organizacional y la influencia en la satisfacción del personal interno que trabaja en la compañía.

**Descriptivo:** Porque busca especificar la cultura organizacional y satisfacción laboral del personal interno que trabaja en la compañía. Puesto que al intentar analizar la cultura como factor influyente en el rendimiento laboral, lo que se pretende es puntualizar las variables que caracterizan la cultura organizacional que efectivamente inciden en el comportamiento de los trabajadores y por ende en su rendimiento laboral.

**Correlacional.-** Debido a que estamos interesados en conocer el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y su influencia con respecto a su satisfacción que tiene el personal interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

**Transversal.-** Por que la toma de datos se realiza en un momento y tiempo definido.

**Exploratorio.-** Porque no existe mucha información sobre la temática a estudiar.

### 3.3 Población Y Muestra

#### 3.3.1 Población

Palma Real S.A.C.

#### 3.3.2 Muestra

#### INKATERRA Reserva Amazónica



## **3.4 Métodos y Técnicas**

### **3.4.1 Método**

#### **3.4.1.2 Tipo de Muestra**

Muestra no Probabilístico o intencional, porque la población y la elección de los elementos no dependen de la probabilidad sino de las características de la investigación, para ello la aplicación de instrumentos se realizaron en el albergue Turístico INKATERRA Reserva Amazónica (oficinas y distintas área). Basada en 58 encuestas dirigido al personal del albergue, tanto a los jefes de área (08 encuestas) y al personal STAFF (50 encuestas), aplicada a los Jefes de Área y personal STAFF durante los meses de Julio, agosto y setiembre 2016.

#### **3.4.1.2 Instrumentos:**

El instrumento utilizado fue la encuesta de muestreo a través de la aplicación de un cuestionario directo a los Jefes de Área y personal STAFF.

### **3.4.2 Materiales**

#### **3.4.2.1 Equipo de campo.**

- ✓ Libretas de campo
- ✓ Lápices
- ✓ Cámara Digital
- ✓ 02 tableros para escritura

#### **3.4.2.2 Equipo de cómputo.**

- ✓ Laptops HP
- ✓ Impresora
- ✓ Software de Procesamiento de datos
- ✓ Memoria USB.

#### **3.4.2.3 Material de escritorio.**

- ✓ Lápices
- ✓ Papel bond A4
- ✓ Lapiceros



## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1. Presentación y Análisis De Resultados:

La investigación tuvo por finalidad determinar “Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno” que trabaja la empresa turística INKATERRA Reserva Amazónica (Julio a Diciembre 2016).

**Cuadro N° 01  
Tipos de Encuestas**

| Ámbito de estudio           |                        | Encuestas Tipo | Población Muestra |
|-----------------------------|------------------------|----------------|-------------------|
| INKATERRA Reserva Amazónica | Cultura organizacional | A              | 8                 |
|                             | Satisfacción Laboral   | B              | 50                |
| <b>Total</b>                |                        |                | <b>58</b>         |

*Fuente: Elaboración propia.*

### 4.2. Resultado De Encuestas

#### 4.2.1. Encuestas Tipo A

##### 4.2.1.1 Características Sociodemográficas De Los Jefes De Área Que Trabajan En El Albergue Inkaterra Reserva Amazónica.

#### a) Origen

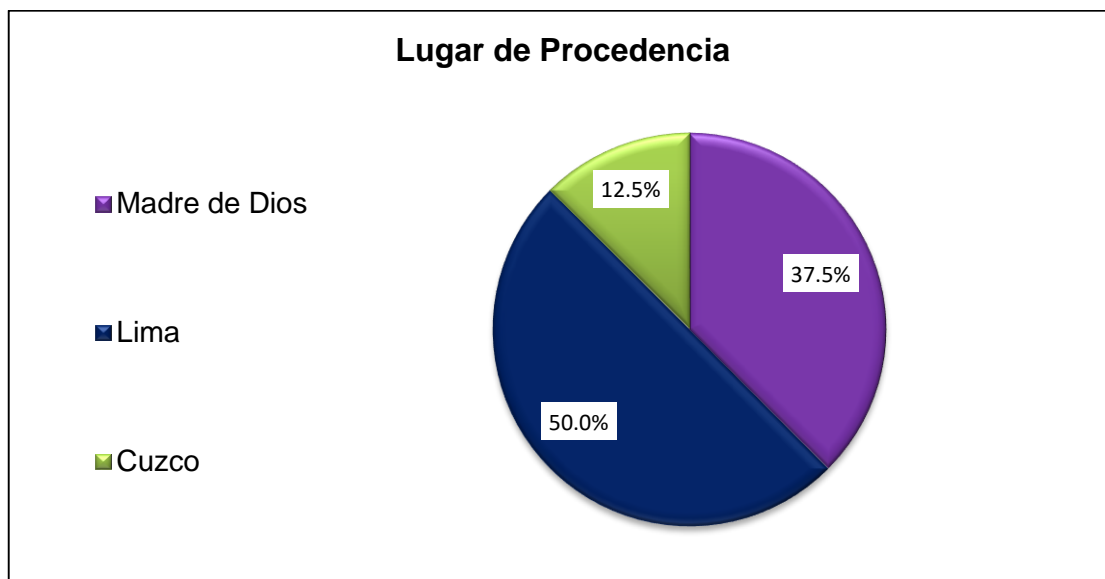
**Cuadro N° 02  
Procedencia de los Empleados**

| Lugar de Procedencia |          |            |
|----------------------|----------|------------|
| Variables            | Cantidad | Porcentaje |
| Madre de Dios        | 3        | 37.5%      |
| Lima                 | 4        | 50.0%      |
| Cuzco                | 1        | 12.5%      |

|              |          |               |
|--------------|----------|---------------|
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |
|--------------|----------|---------------|

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 01**  
**Procedencia de los Empleados**



El 50% de los jefes de las distintas áreas proceden de la ciudad de Lima, el 37.5% de los jefes son de la región de Madre de Dios, y solo el 12.5 % procede de la ciudad de Cusco, pero radican años en la ciudad de Puerto Maldonado, cumpliendo con los objetivos del turismo sostenible, a través del involucramiento de las personas locales.

**b) Nivel profesional**

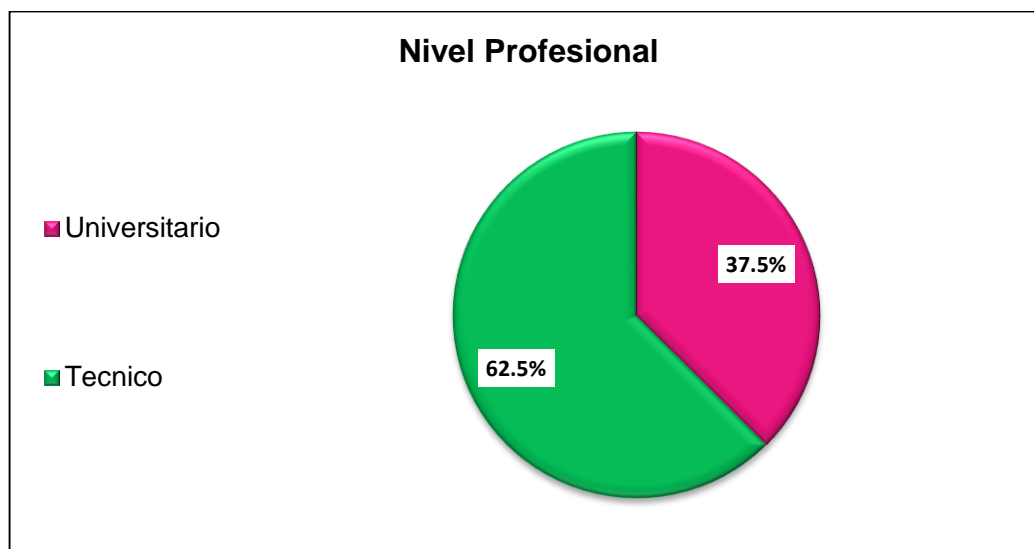
**Cuadro N° 03**  
**Nivel Profesional**

| <b>Nivel Profesional</b> |                 |                   |
|--------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>         | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Universitario            | 3               | <b>37.5%</b>      |
| Técnico                  | 5               | <b>62.5%</b>      |
| <b>Total</b>             | <b>8</b>        | <b>100.0%</b>     |

*Fuente: Elaboración propia*

## Grafico N° 02

### Nivel Profesional



El albergue cuenta para el desarrollo de las operaciones turísticas con personal profesional y técnico, de las cuales el 62.5% son personal técnico y el 37.5% son profesionales, los cuales contribuyen en la calidad del servicio.

### c) Especialidad.

## Cuadro N° 04

### Puestos Laborales

| Especialidad             |          |            |
|--------------------------|----------|------------|
| Variables                | Cantidad | Porcentaje |
| Hotelería                | 1        | 12.5%      |
| Cocina internacional     | 1        | 12.5%      |
| Turismo y Hotelería      | 1        | 12.5%      |
| Computación informática  | 1        | 12.5%      |
| Técnico en mantenimiento | 1        | 12.5%      |
| Contabilidad             | 1        | 12.5%      |
| Enfermería               | 1        | 12.5%      |
| Electricista             | 1        | 12.5%      |

|              |          |               |
|--------------|----------|---------------|
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |
|--------------|----------|---------------|

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 03**

**Puestos Laborales**



El albergue cuenta con 08 áreas para el manejo de las operaciones turísticas y cada área cuenta con un especialista, la cual garantiza el correcto funcionamiento en las operaciones turísticas y la calidad del servicio en el albergue.

**d) Cargo que ocupa en la empresa.**

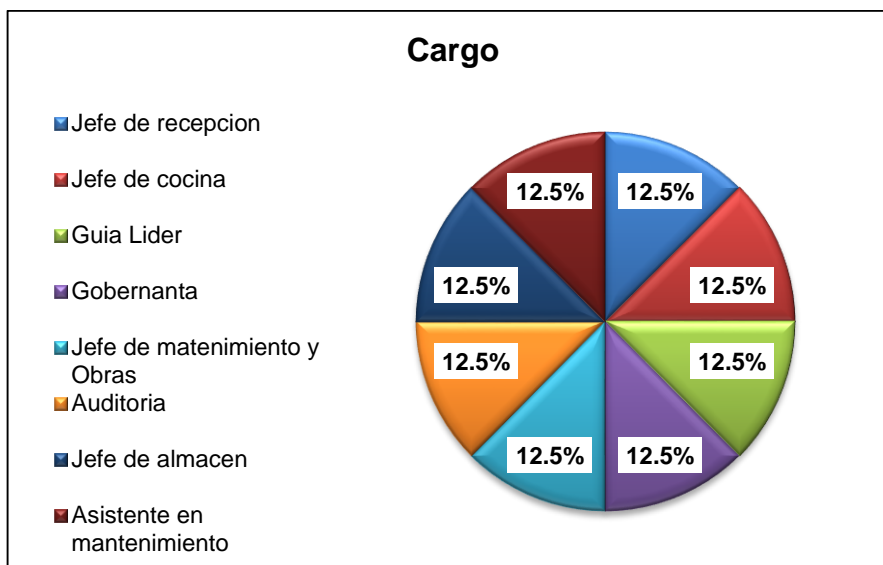
**Cuadro N° 05**  
**Áreas Administrativas**

| <b>Cargo</b>                  |                 |                   |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>              | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Jefe de recepción             | 1               | 12.5%             |
| Jefe de cocina                | 1               | 12.5%             |
| Guía Líder                    | 1               | 12.5%             |
| Gobernanta                    | 1               | 12.5%             |
| Jefe de mantenimiento y Obras | 1               | 12.5%             |

|                            |          |               |
|----------------------------|----------|---------------|
| Auditoria                  | 1        | 12.5%         |
| Jefe de almacén            | 1        | 12.5%         |
| Asistente en mantenimiento | 1        | 12.5%         |
| <b>Total</b>               | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Grafico N° 04**  
**Áreas Administrativas**



El albergue para desarrollar el proceso de las operaciones turísticas cuenta con 08 áreas, y cada una de ellas con su respectivo jefe de área.

**e) Tiempo que lleva en cargo actual que ocupa dentro de la empresa.**

**Cuadro N° 06**  
**Experiencia Laboral**

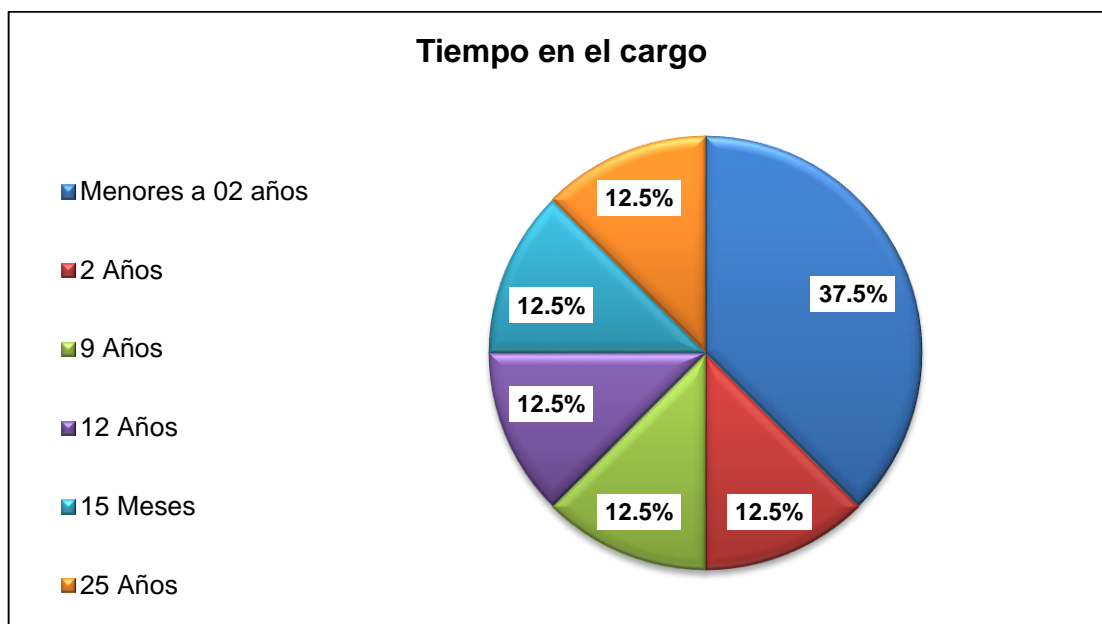
| Tiempo en el cargo |          |            |
|--------------------|----------|------------|
| Variables          | Cantidad | Porcentaje |
| Menores a 02 años  | 3        | 37.5%      |
| 2 Años             | 1        | 12.5%      |
| 9 Años             | 1        | 12.5%      |
| 12 Años            | 1        | 12.5%      |
| 15 Meses           | 1        | 12.5%      |
| 25 Años            | 1        | 12.5%      |

|              |          |               |
|--------------|----------|---------------|
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |
|--------------|----------|---------------|

*Fuente: Elaboración propia*

### Grafico N° 05

#### Experiencia Laboral



El 37.5% de los jefes de área tienen una permanencia menor a 2 años, el 12.5% tienen una permanencia de 25 años y el resto de los jefes continúan en sus cargo entre 2 a 24 años.

- f) **Tiempo de experiencia en las diferentes áreas que llego a ocupar en la compañía**

### Cuadro N° 07 Permanencia en la Empresa

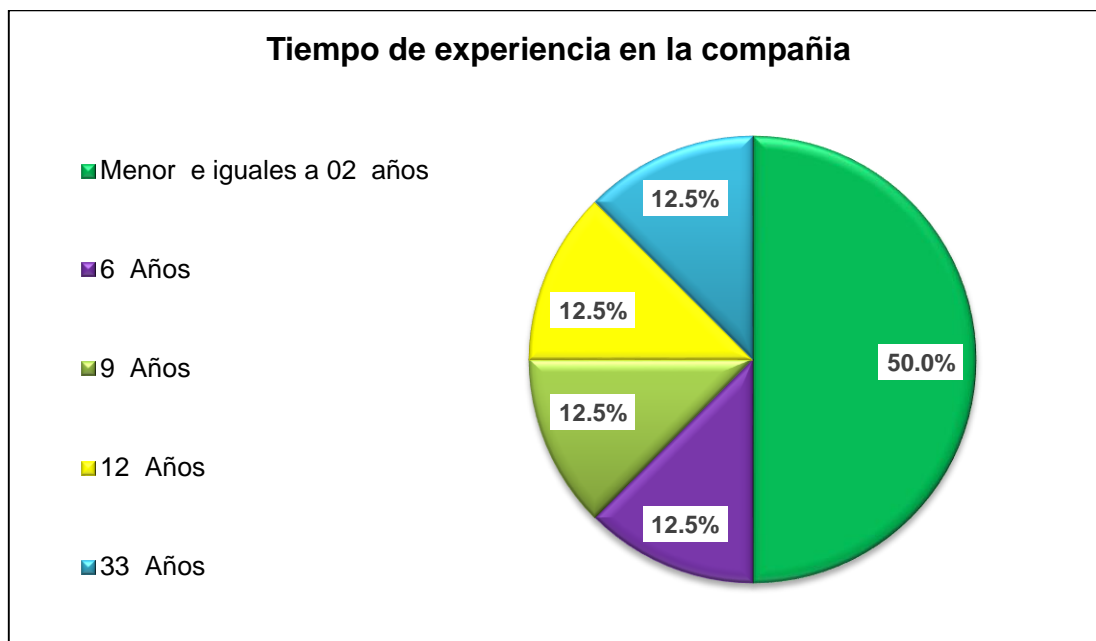
| <b>Tiempo de experiencia en la compañía</b> |                 |                   |
|---|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>                            | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Menor e igual a 02 años                     | 4               | 50.0%             |
| 6 Años                                      | 1               | 12.5%             |
| 9 Años                                      | 1               | 12.5%             |
| 12 Años                                     | 1               | 12.5%             |
| 33 Años                                     | 1               | 12.5%             |

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| Total | 8 | 100.0% |
|-------|---|--------|

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 06**

**Permanencia en la Empresa**



El 50% de los jefes de área tienen experiencia de dos años o menos y respectivamente el 50% de los jefes de área tienen experiencia de dos años o menos, y el 50% de 6 hasta 33 años lo cual indica la experiencia que tienen en las diferentes áreas, contribuyendo al buen desarrollo en las operaciones turísticas, cumpliendo con los estándares de calidad y generando una imagen positiva del albergue

**g) Tiempo de experiencia en turismo**

**Cuadro N° 08**  
**Experiencia en la Actividad turística**

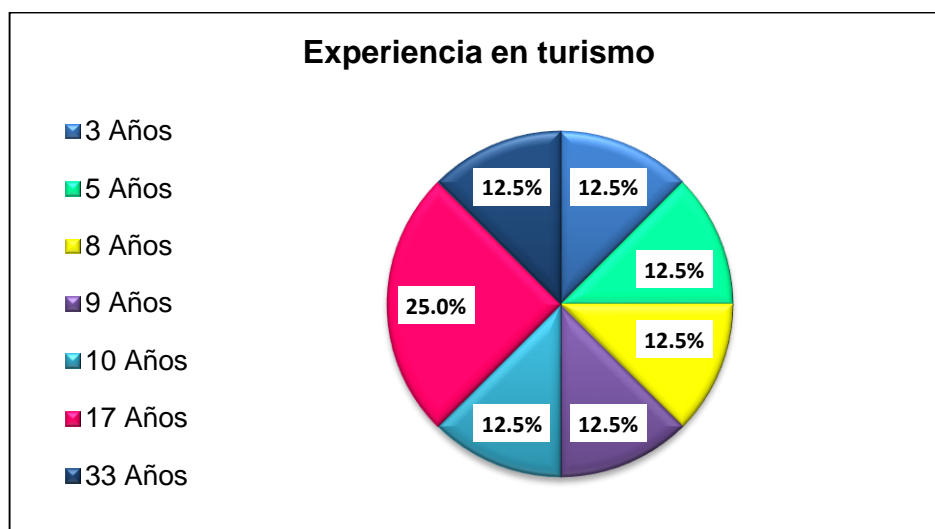
| Experiencia en turismo |          |            |
|------------------------|----------|------------|
| Variabes               | Cantidad | Porcentaje |
| 3 Años                 | 1        | 12.5%      |
| 5 Años                 | 1        | 12.5%      |
| 8 Años                 | 1        | 12.5%      |
| 9 Años                 | 1        | 12.5%      |

|              |          |               |
|--------------|----------|---------------|
| 10 Años      | 1        | 12.5%         |
| 17 Años      | 2        | 25.0%         |
| 33 Años      | 1        | 12.5%         |
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 07**

**Experiencia en la Actividad turística**



El personal STAFF del albergue tiene experiencia en turismo desde 03 hasta 33 años respectivamente. Lo cual indica que tienen personal capacitado, garantizando el manejo de las operaciones turísticas, logrando una calidad de servicio óptimo.

#### 4.2.2.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

##### a) Mecanismos de inducción para los puestos laborales

**Cuadro N° 09**

**Mecanismos de Inducción**

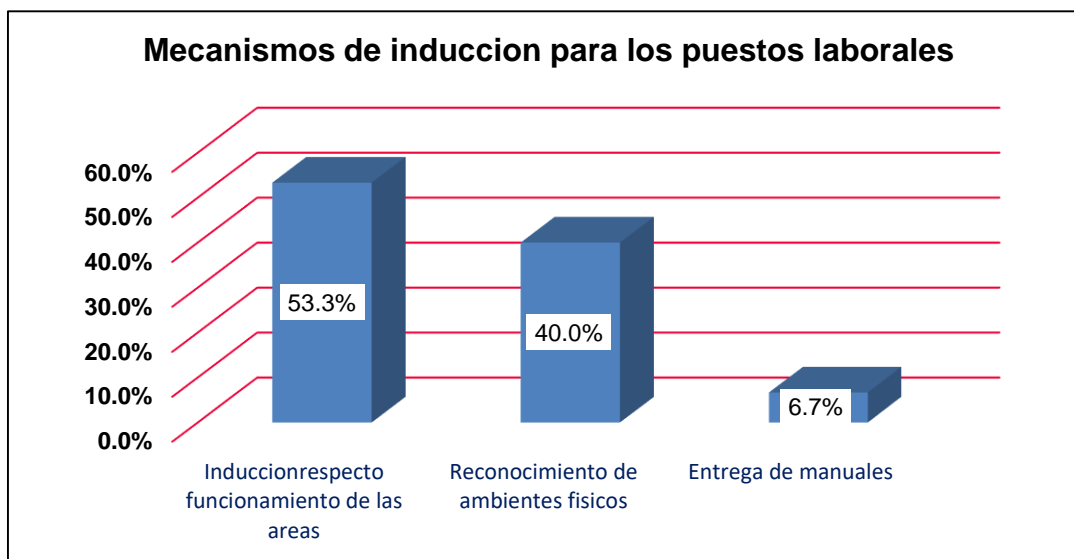
| Mecanismos de inducción para los puestos laborales |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |
| Inducción respecto funcionamiento de las áreas     | 8        | 53.3%      |
| Reconocimiento de ambientes físicos                | 6        | 40.0%      |



|                     |           |               |
|---------------------|-----------|---------------|
| Entrega de manuales | 1         | 6.7%          |
| <b>Total</b>        | <b>15</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 08**  
**Mecanismos de Inducción**



En el gráfico se evidencia que el albergue desarrolla mecanismos de inducción para el personal que se incorpora, generando un mejor desempeño laboral, es por ello que los empleados indican que el 53.3% recibió las charlas de inducción referente a las actividades a desempeñar, el 40% de los empleados se le hizo un reconocimiento de los ambientes físicos donde van a desempeñar sus actividades y solo al 6.7% se le ha entregado los manuales existentes para el desarrollo de sus actividades.

#### **b) Mecanismos de evaluación del desempeño laboral**

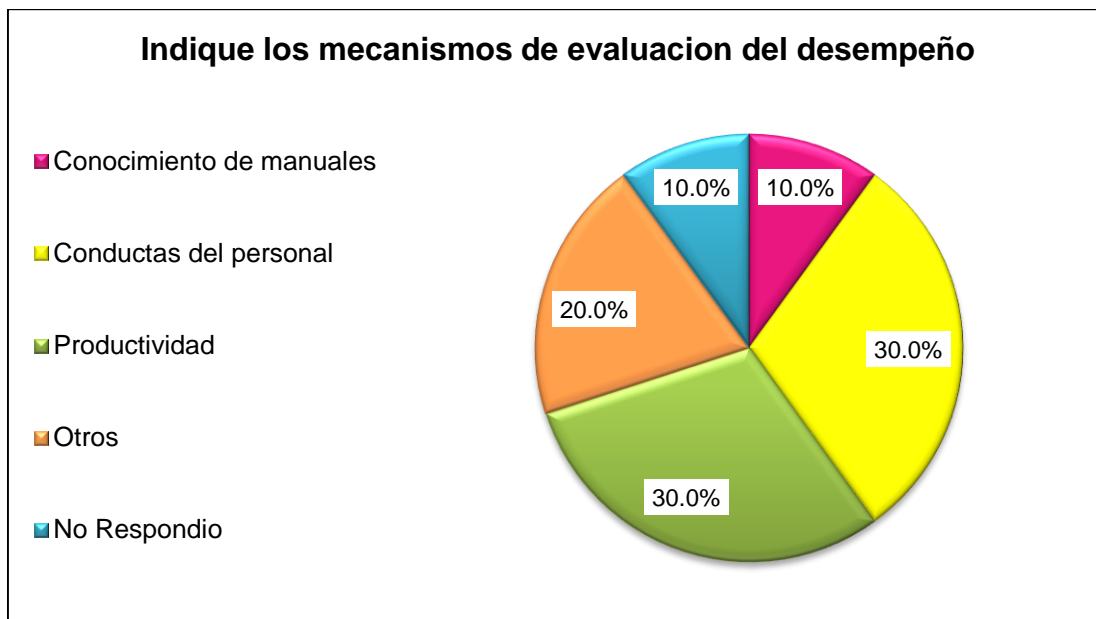
**Cuadro N° 10**  
**Evaluación del Desempeño**

| Indique los mecanismos de evaluación del desempeño |                 |                   |
|--|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>                                   | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Conocimiento de manuales                           | 1               | 10.0%             |

|                        |           |               |
|------------------------|-----------|---------------|
| Conductas del personal | 3         | 30.0%         |
| Productividad          | 3         | 30.0%         |
| Otros                  | 2         | 20.0%         |
| No Respondió           | 1         | 10.0%         |
| <b>Total</b>           | <b>10</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 09**  
**Evaluación del Desempeño**



El albergue para garantizar la calidad de sus servicios constantemente utilizan mecanismos de evaluación al personal que labora en las distintas áreas y los mecanismos que evalúan frecuentemente son: conducta del personal y productividad que representa el 60% respectivamente y el conocimiento de manuales entre otros que representan el 40% respectivamente.

#### 4.2.2.3 LIDERAZGO

a) Estrategias que se toman para mejorar las condiciones laborales del personal en el Albergue.

**Cuadro N° 11**

#### **Estrategias Para Mejorar Las Condiciones Laborales**

| Estrategias que se toman para mejorar las condiciones laborales del personal |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |

|                     |           |               |
|---------------------|-----------|---------------|
| Sueldo              | 1         | 9.1%          |
| Reconocimiento      | 5         | 45.5%         |
| Ascenso             | 3         | 27.3%         |
| Otros               | 1         | 9.1%          |
| Resultados logrados | 1         | 9.1%          |
| <b>Total</b>        | <b>11</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 10**  
**Estrategias Para Mejorar Las Condiciones Laborales**



El albergue siempre está pendiente del personal que labora, por ello desarrollan estrategias para mejorar sus condiciones laborales, el 45.5% manifestaron que se les da un reconocimiento por la labor que desarrollan, el 27.3% indicaron que se les reconoce a través de los ascensos y el 18.2% manifestaron que se les reconoce en base a los resultados logrados y aumento de los sueldos respectivamente y el 9.1% no especifica.

**b) Analizan las causas de los problemas**

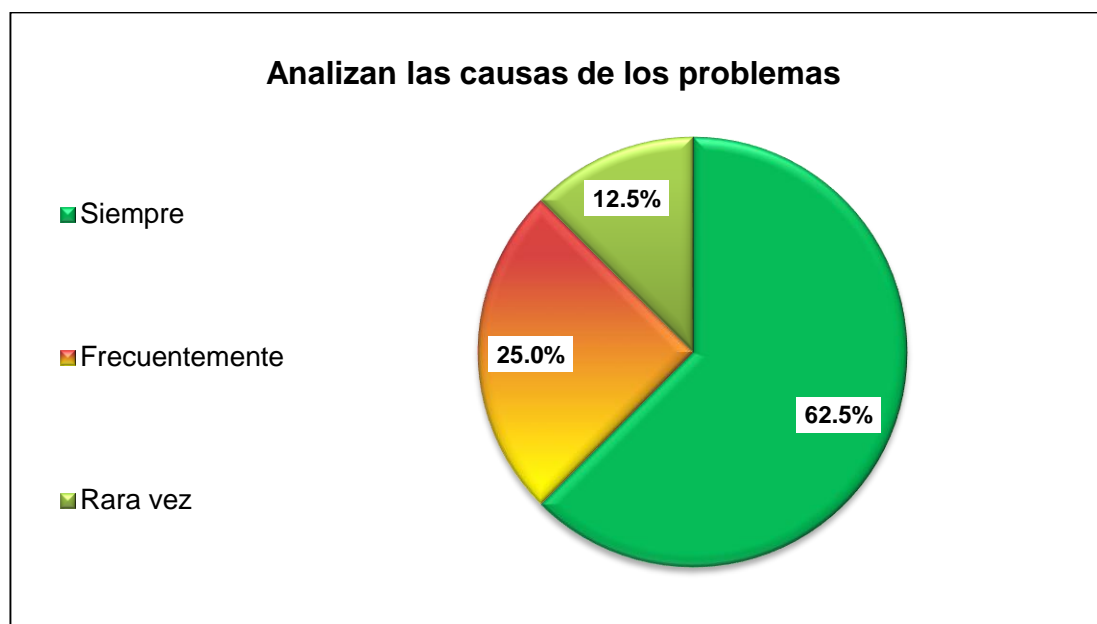
**Cuadro N° 12**  
**Análisis de la Problemática**

| Analizan las causas de los problemas |          |            |
|--------------------------------------|----------|------------|
| Variables                            | Cantidad | Porcentaje |
| Siempre                              | 5        | 62.5%      |
| Frecuentemente                       | 2        | 25.0%      |

|              |          |               |
|--------------|----------|---------------|
| Rara vez     | 1        | 12.5%         |
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 11**  
**Análisis de la Problemática**



Los problemas que se generan en el desarrollo de las diferentes actividades en las áreas siempre son analizados y esto representa el 62.5% asimismo los problemas son analizados frecuentemente, esto representa el 25% y el 12.5% rara vez analiza los problemas. Esto nos indica que existe una gran preocupación por solucionar los problemas para poder cumplir con las actividades programadas.

### c) Criterios utilizados en la promoción del empleado

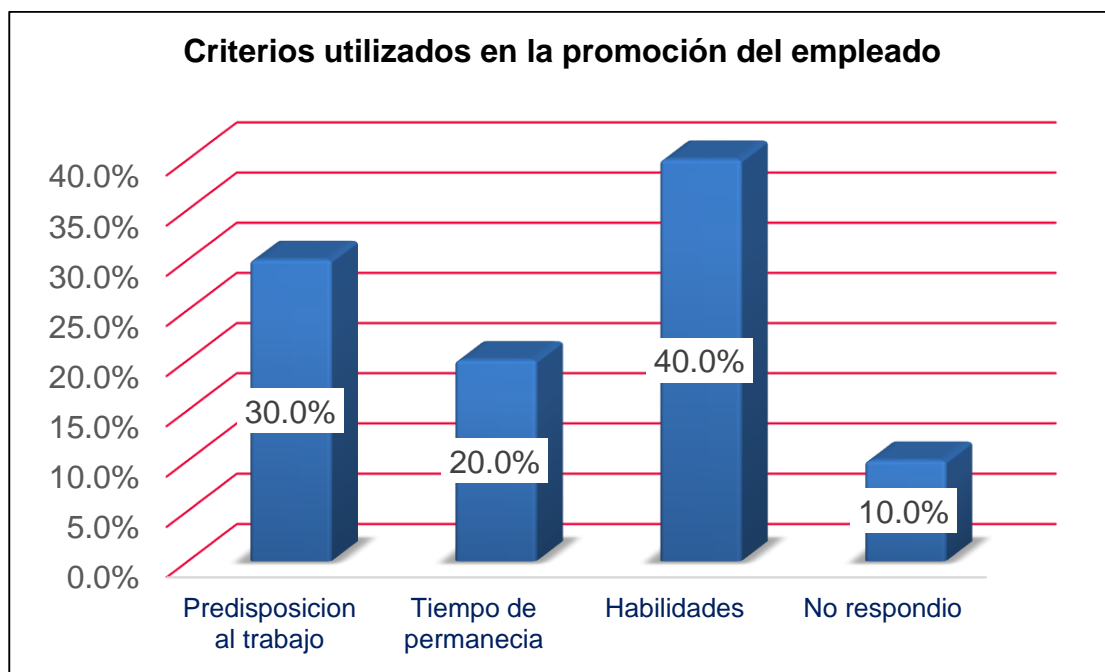
**Cuadro N° 13**  
**Promoción del Empleo**

| Criterios utilizados en la promoción del empleado |          |            |
|---|----------|------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje |
| Predisposición al trabajo                         | 3        | 30.0%      |
| Tiempo de permanecía                              | 2        | 20.0%      |
| Habilidades                                       | 4        | 40.0%      |
| No respondió                                      | 1        | 10.0%      |

|       |    |        |
|-------|----|--------|
| Total | 10 | 100.0% |
|-------|----|--------|

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 12**  
**Promoción del Empleo**



Los jefes de cada área para la promoción de sus empleados utilizan distintos criterios, las habilidades del personal son lo que más resalta con un 40% seguido de la predisposición al trabajo con un 30%, tiempo de permanencia con un 20% y solo 10% no especifica qué criterios se consideran para la promoción.

#### 4.2.3.3 TRABAJO EN EQUIPO

##### a) Características que más se valoran de los trabajadores

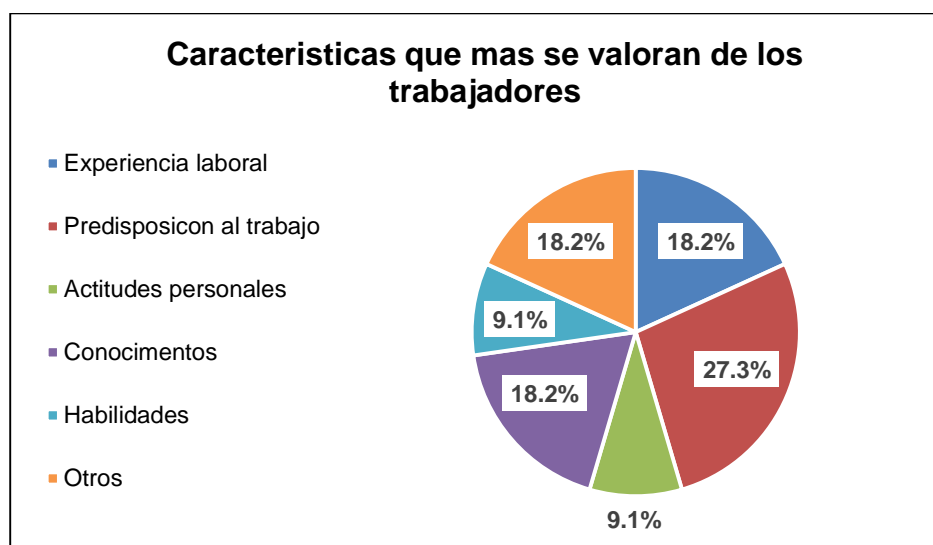
**Cuadro N° 14**  
**Valoración del Personal**

| Características que más se valoran de los trabajadores |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |
| Experiencia laboral                                    | 2        | 18.2%      |
| Predisposición al trabajo                              | 3        | 27.3%      |

|                      |    |               |
|----------------------|----|---------------|
| Actitudes personales | 1  | 9.1%          |
| Conocimientos        | 2  | 18.2%         |
| Habilidades          | 1  | 9.1%          |
| Otros                | 2  | 18.2%         |
| <b>Total</b>         | 11 | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 13**  
**Valoración del Personal**



Las características que más se valoran del personal en el albergue son la predisposición de trabajo con un 27.3%, seguido de la experiencia laboral y el conocimiento con una 18.2% asimismo las actitudes personales y habilidades del con un 9.1% y otras características con un 18.2%.

**b) Comparte los problemas con sus trabajadores para llegar a un consenso y solucionar los problemas**

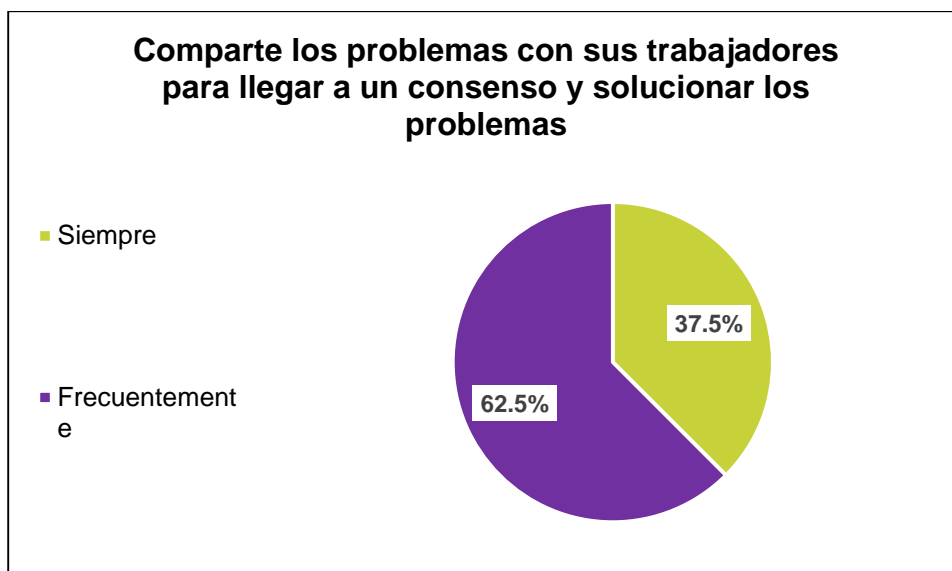
**Cuadro N° 15**  
**Análisis de la Problemática con el Personal**

| Comparte los problemas con sus trabajadores para llegar a un consenso y solucionar los problemas |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |
| Siempre  | 3        | 37.5%      |
| Frecuentemente   | 5        | 62.5%      |

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| Total | 8 | 100.0% |
|-------|---|--------|

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 14**  
**Análisis de la Problemática con el Personal**



El 62,5% de los jefes manifestaron que frecuentemente comparten los problemas con los trabajadores para resolverlos y el 37.5% siempre comparte los problemas, esto nos indica que existe trabajo en equipo cubriendo las falencias y cumpliendo con las actividades programadas.

#### 4.1.3.4 CLIMA LABORAL

a) **Considera usted que las relaciones con el personal que labora es:**

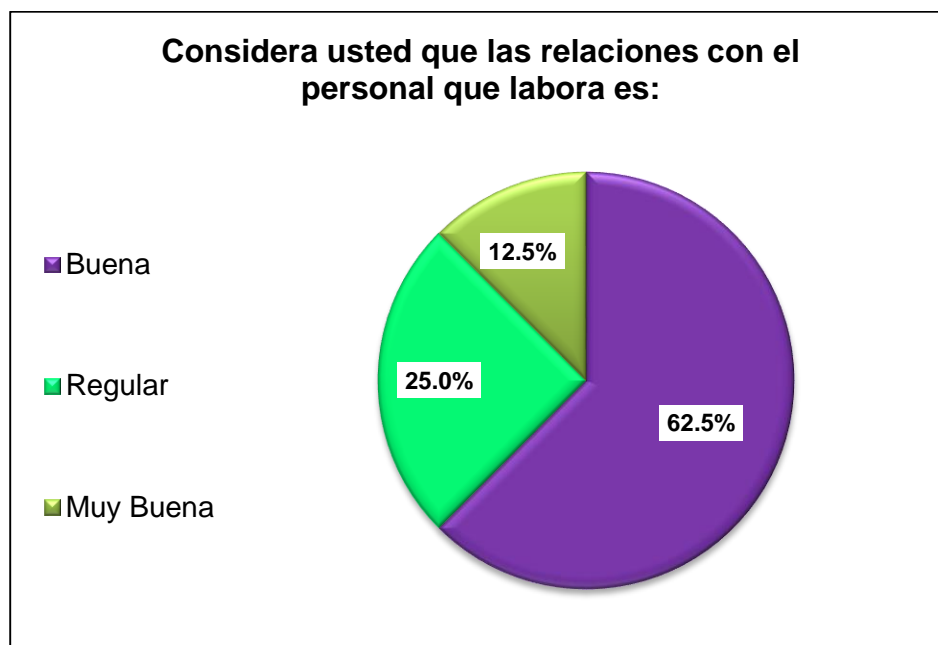
**Cuadro N° 16**  
**Relaciones Interpersonales**

| Considera usted que las relaciones con el personal que labora es: |          |            |
|---|----------|------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje |
| Buena   | 5        | 62.5%      |
| Regular   | 2        | 25.0%      |
| Muy Buena   | 1        | 12.5%      |

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| Total | 8 | 100.0% |
|-------|---|--------|

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 15**  
**Relaciones Interpersonales**



El 62.5% de los jefes manifestaron tener buenas relaciones con el personal que labora en el albergue, el 25% de los jefes manifestaron tener una relación regular y el 12.5 % de los jefes mantienen muy buena relación con los trabajadores.

**b) Cuáles son los conflictos más comunes en su departamento**

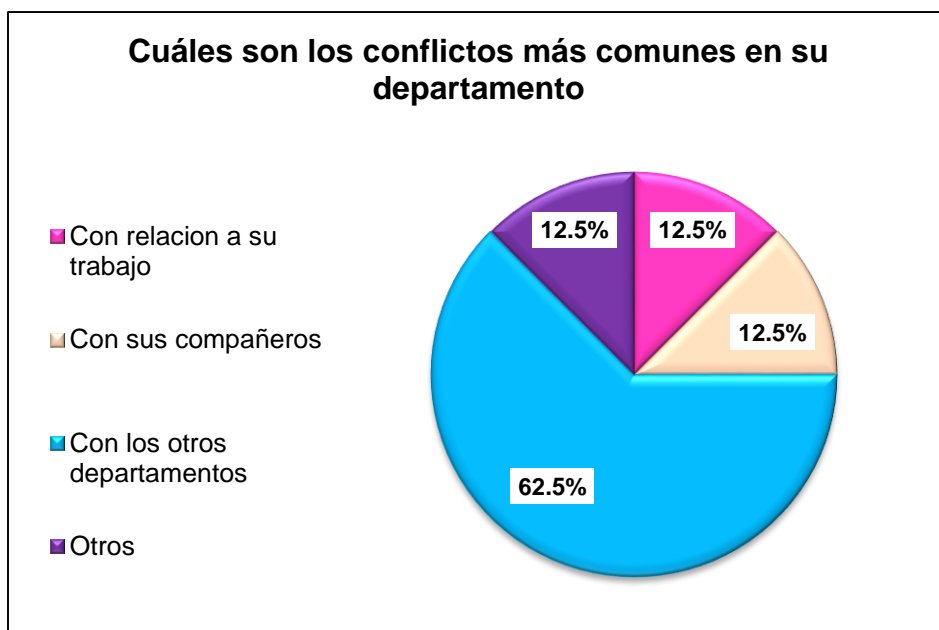
**Cuadro N°17**  
**Conflictos Frecuentes**

| Cuáles son los conflictos más comunes en su departamento |          |               |
|--|----------|---------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje    |
| Con relación a su trabajo                                | 1        | 12.5%         |
| Con sus compañeros                                       | 1        | 12.5%         |
| Con los otros departamentos                              | 5        | 62.5%         |
| Otros  | 1        | 12.5%         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia.*



**Grafico N°16**  
**Conflictos frecuentes**



Los jefes identifican que los problemas más comunes que se desarrollan en el albergue es con los otros departamentos con un 62.5%, esto demuestra que no existe una comunicación integral entre los distintos departamentos que existen en el albergue para su correcto funcionamiento, el 25% de los problemas se genera entre los compañeros relacionados a su puesto de trabajo y el 12.5% no especifica.

#### **4.2.2.5 Conclusiones De Encuesta Tipo A “Jefes De Area”**

El 50% de los jefes de las distintas áreas proceden de la ciudad de Lima, el 37.5% de los jefes son de la región de Madre de Dios, y solo el 12.5% procede de la ciudad de Cusco, pero radican años en la ciudad de Puerto Maldonado, cumpliendo con los objetivos del turismo sostenible, a través del involucramiento de las personas locales, el 50% tienen experiencia de dos años o menos y respectivamente el 50% de 6 hasta 33 años , lo que indica que el personal que labora tiene una amplia experiencia.

Los jefes manifestaron que siempre y/o frecuentemente analizan los problemas que se dan en el área esto representa el 90%, los jefes manifestaron que frecuentemente comparten los problemas con los trabajadores para resolverlos, los problemas que se generan en el área son resueltos entre las personas involucradas y los superiores, asimismo identifican que los problemas más comunes se desarrollan frente a otros departamentos, esto demuestra que no existe una comunicación integral entre los distintos departamentos. El 75% de los jefes son los que toman las decisiones cuando se suscita algún inconveniente en el trabajo y el 12.5% el personal que labora en el albergue y el 12.5% no especificaron. Los jefes para mantener un clima laboral óptimo desarrollan una serie de acciones con el personal, el cual contribuye a un mejor desempeño en las labores encomendadas, el 50% de los jefe motiva a que su personal se capacite constantemente, 25% de los jefes realizan talleres “juegos de roles y promueven la disciplina, Las características que más se valoran del personal son la predisposición de trabajo, seguido de la experiencia laboral y el 98% del personal se siente comprometido con las metas establecidas por el albergue contribuyendo a la visión que tiene la empresa, el 75% de los jefes de cada área siempre y frecuentemente promueven la innovación y creatividad”.

#### 4.1.3 ENCUESTA TIPO B

##### 4.1.3.1 Características Sociodemográficas Del Personal Staff Que Trabaja En El Albergue Inkaterra Reserva Amazónica

###### a) Origen

**Cuadro N° 18**

###### **Procedencia de los empleados**

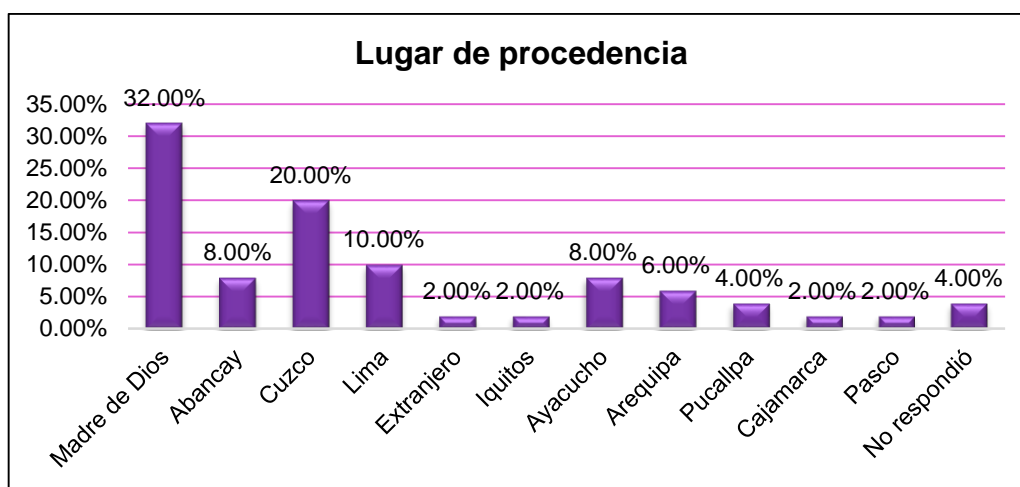
| <b>Lugar de procedencia</b> |                 |                   |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>            | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Madre de Dios               | 16              | 32.00%            |
| Abancay                     | 4               | 8.00%             |
| Cuzco                       | 10              | 20.00%            |
| Lima                        | 5               | 10.00%            |
| Extranjero                  | 1               | 2.00%             |
| Iquitos                     | 1               | 2.00%             |
| Ayacucho                    | 4               | 8.00%             |

|              |           |                |
|--------------|-----------|----------------|
| Arequipa     | 3         | 6.00%          |
| Pucallpa     | 2         | 4.00%          |
| Cajamarca    | 1         | 2.00%          |
| Pasco        | 1         | 2.00%          |
| No respondió | 2         | 4.00%          |
| <b>Total</b> | <b>50</b> | <b>100.00%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 17**

**Procedencia de los empleados**



El 32% del personal que labora en el albergue son de la región, el 20% son de Cusco y el 16 % son de Apurímac y Ayacucho, cabe resalta que el personal radica en la ciudad de Puerto Maldonado, esto demuestra que el albergue prioriza la contratación del personal local.

**b) Nivel profesional**

**Cuadro N° 19**

**Nivel Profesional**

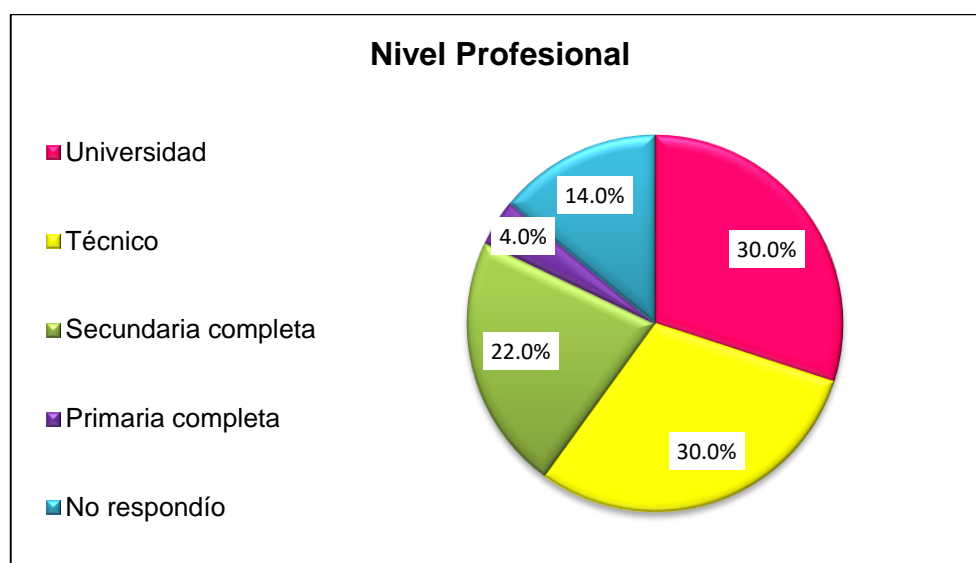
| Nivel Profesional |          |            |
|-------------------|----------|------------|
| Variables         | Cantidad | Porcentaje |
| Universidad       | 15       | 30.0%      |
| Técnico           | 15       | 30.0%      |

|                     |           |               |
|---------------------|-----------|---------------|
| Secundaria completa | 11        | 22.0%         |
| Primaria completa   | 2         | 4.0%          |
| No respondió        | 7         | 14.0%         |
| <b>Total</b>        | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 18**

**Nivel Profesional**



El 60% del personal que labora en el albergue son profesionales y personal técnico respectivamente, el 22% del personal que labora tiene secundaria completa y el 14 % primaria completa y un 4 % no respondió, estos son asociados a los puestos de servicios generales.

**c) Especialidad.**

**Cuadro N° 20**

**Puestos Laborales**

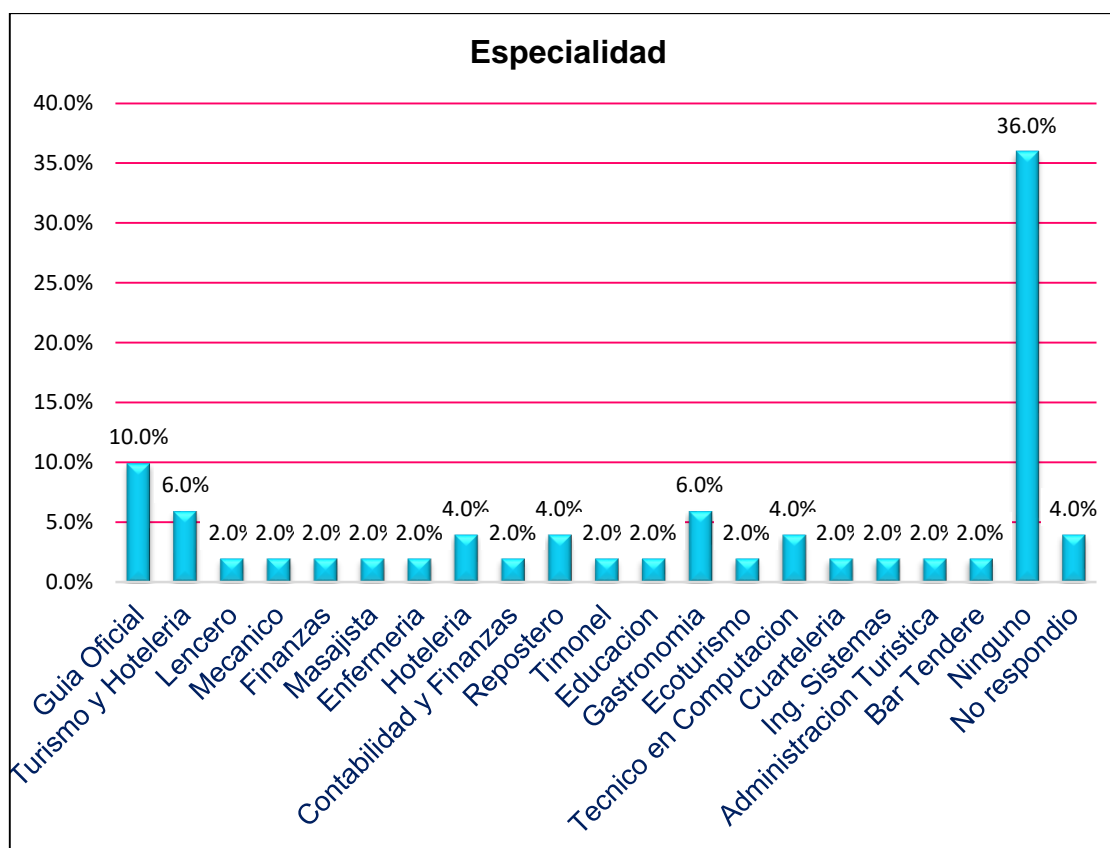
| <b>Especialidad</b> |                     |                 |                   |
|---------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| <b>N°</b>           | <b>Variables</b>    | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| 1                   | Guía Oficial        | 5               | 10.0%             |
| 2                   | Turismo y Hotelería | 3               | 6.0%              |

|              |                          |    |        |
|--------------|--------------------------|----|--------|
| 3            | Lencero                  | 1  | 2.0%   |
| 4            | Mecánico                 | 1  | 2.0%   |
| 5            | Finanzas                 | 1  | 2.0%   |
| 6            | Masajista                | 1  | 2.0%   |
| 7            | Enfermería               | 1  | 2.0%   |
| 8            | Hotelería                | 2  | 4.0%   |
| 9            | Contabilidad y Finanzas  | 1  | 2.0%   |
| 10           | Repostero                | 2  | 4.0%   |
| 11           | Timonel                  | 1  | 2.0%   |
| 12           | Educación                | 1  | 2.0%   |
| 13           | Gastronomía              | 3  | 6.0%   |
| 14           | Ecoturismo               | 1  | 2.0%   |
| 15           | Técnico en Computación   | 2  | 4.0%   |
| 16           | Cuartelaría              | 1  | 2.0%   |
| 17           | Ing. Sistemas            | 1  | 2.0%   |
| 18           | Administración Turística | 1  | 2.0%   |
| 19           | Bar tenderé              | 1  | 2.0%   |
| 20           | Ninguno                  | 18 | 36.0%  |
| 21           | No respondió             | 2  | 4.0%   |
| <b>Total</b> |                          | 50 | 100.0% |

**Fuente:** *Elaboración propia*

### Grafico N° 19

#### Puestos Laborales



El 38% de los empleados tienen una especialidad como guía oficial de turismo, turismo y hotelería, gastronomía, repostería, computación, así mismo el 36% no cuenta con una especialidad. Esto quiere decir que existen áreas que no requieren de un nivel de conocimiento en el área a desempeñar.

**d) Cargo que ocupa en la empresa.**

**Cuadro N° 21**

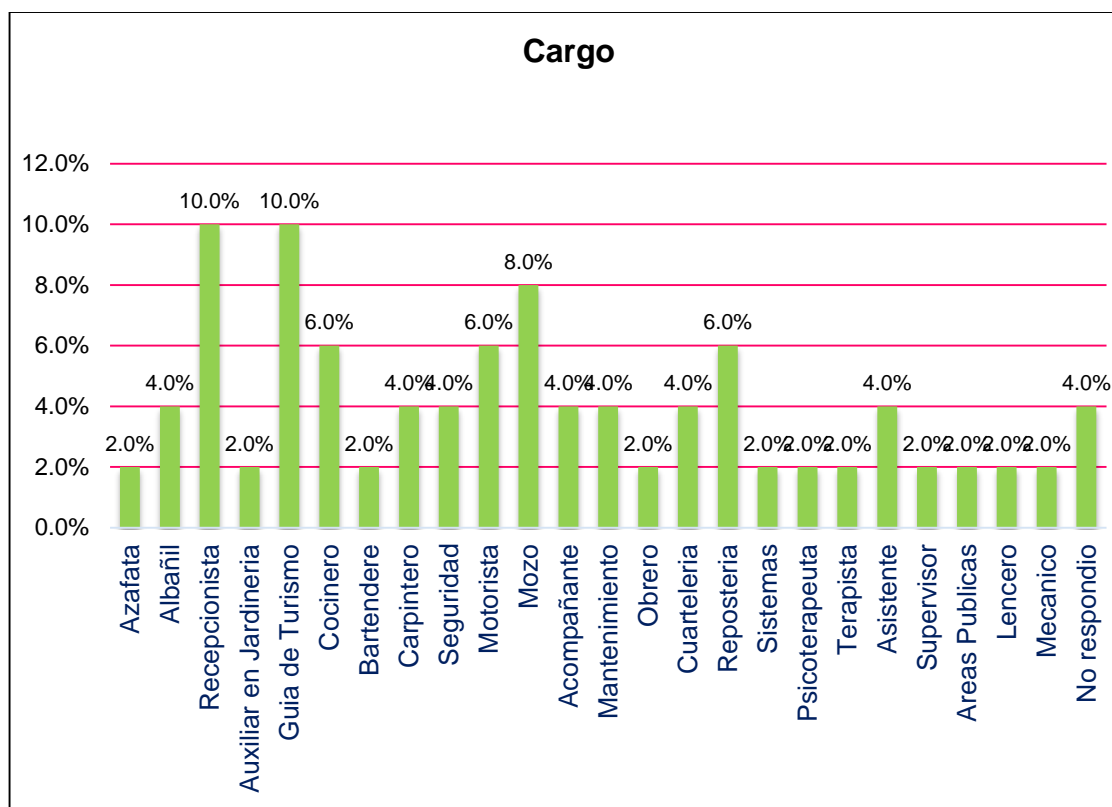
### Puesto Laboral

| <b>Cargo</b> |                        |                 |                   |
|--------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>N°</b>    | <b>Variables</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| 1            | Azafata                | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 2            | Albañil                | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 3            | Recepcionista          | 5               | <b>10.0%</b>      |
| 4            | Auxiliar en Jardinería | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 5            | Guía de Turismo        | 5               | <b>10.0%</b>      |
| 6            | Cocinero               | 3               | <b>6.0%</b>       |
| 7            | Bar tenderé            | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 8            | Carpintero             | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 9            | Seguridad              | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 10           | Motorista              | 3               | <b>6.0%</b>       |
| 11           | Mozo                   | 4               | <b>8.0%</b>       |
| 12           | Acompañante            | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 13           | Mantenimiento          | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 14           | Obrero                 | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 15           | Cuartelaría            | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 16           | Repostería             | 3               | <b>6.0%</b>       |
| 17           | Sistemas               | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 18           | Psicoterapeuta         | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 19           | Terapista              | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 20           | Asistente              | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 21           | Supervisor             | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 22           | Áreas Publicas         | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 23           | Lencero                | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 24           | Mecánico               | 1               | <b>2.0%</b>       |
| 25           | No respondió           | 2               | <b>4.0%</b>       |
|              | <b>Total</b>           | <b>50</b>       | <b>100.0%</b>     |

**Fuente:** *Elaboración propia.*

### Grafico N° 20

### Puesto Laboral



La compañía cuenta con 24 puestos de trabajo de los cuales el 20% son entre recepcionistas y guías de turismo, seguido del 18% entre cocineros, motoristas y repostería y respectivamente el 8% de mozo. Hay un gran número de personal relacionado a las áreas de mantenimiento.

#### e) Tiempo que labora en cargo actual

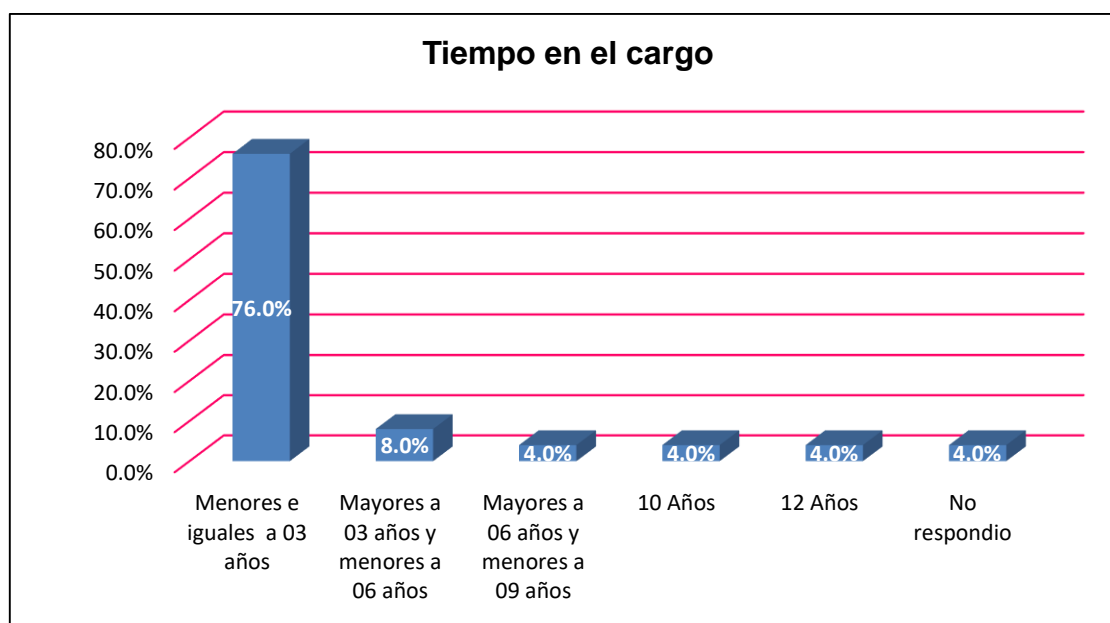


**Cuadro N° 22**  
**Experiencia Laboral**

| <b>Tiempo en el cargo</b>             |                 |                   |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>                      | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Menores e iguales a 03 años           | 38              | <b>76.0%</b>      |
| Mayores a 03 años y menores a 06 años | 4               | <b>8.0%</b>       |
| Mayores a 06 años y menores a 09 años | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 10 Años                               | 2               | <b>4.0%</b>       |
| 12 Años                               | 2               | <b>4.0%</b>       |
| No respondió                          | 2               | <b>4.0%</b>       |
| <b>Total</b>                          | 50              | <b>100.0%</b>     |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 21**  
**Experiencia Laboral**



El 76% de los empleados que laboran en el albergue tienen una permanencia de tres años a menos, el 12% permanecen entre 3 a 9 años respectivamente y solo el 4% que labora en el albergue permanecen más de 12 años, esto demuestra que hay una alta rotación de personal en las áreas.

**f) Tiempo de experiencia del personal que labora en la compañía**

**Cuadro N° 23**

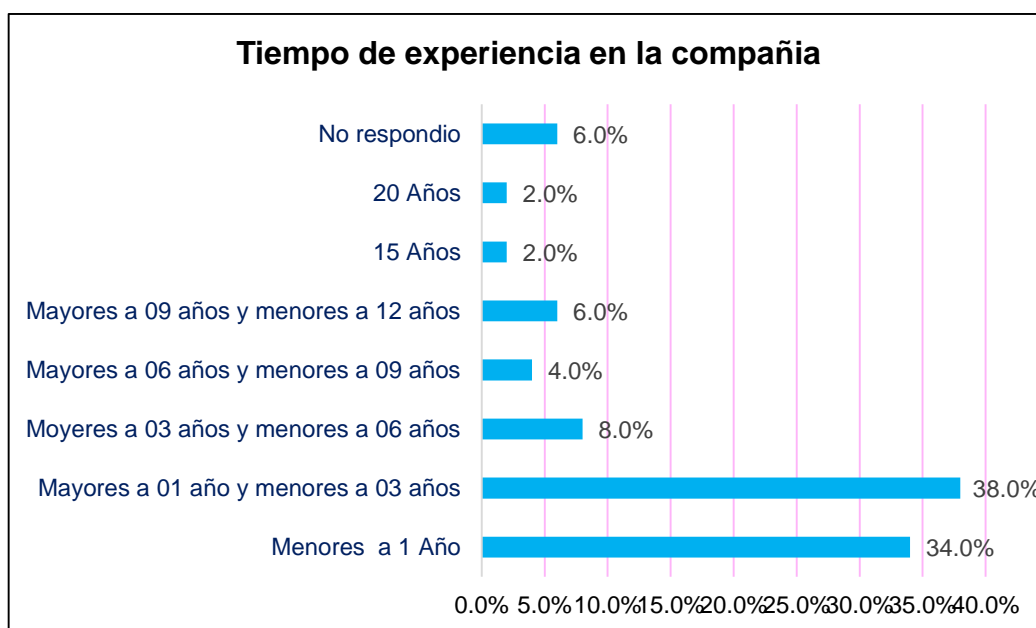
### Permanencia en la Empresa

| Tiempo de experiencia en la compañía  |           |               |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| Variables                             | Cantidad  | Porcentaje    |
| Menores a 1 Año                       | 17        | 34.0%         |
| Mayores a 01 año y menores a 03 años  | 19        | 38.0%         |
| Mayores a 03 años y menores a 06 años | 4         | 8.0%          |
| Mayores a 06 años y menores a 09 años | 2         | 4.0%          |
| Mayores a 09 años y menores a 12 años | 3         | 6.0%          |
| 15 Años                               | 1         | 2.0%          |
| 20 Años                               | 1         | 2.0%          |
| No respondió                          | 3         | 6.0%          |
| <b>Total</b>                          | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

### Grafico N° 22

#### Permanencia en la Empresa



EL 72% del personal tienen experiencia en la compañía, entre 1 a 03 años seguido del 14% de 9 a 20 años, y respectivamente el 8% mayores 3 a 6 años, esto demuestra que el personal tiene experiencia en el área garantizando el buen funcionamiento de la compañía.

### g) Tiempo de experiencia en turismo

#### Cuadro N° 24

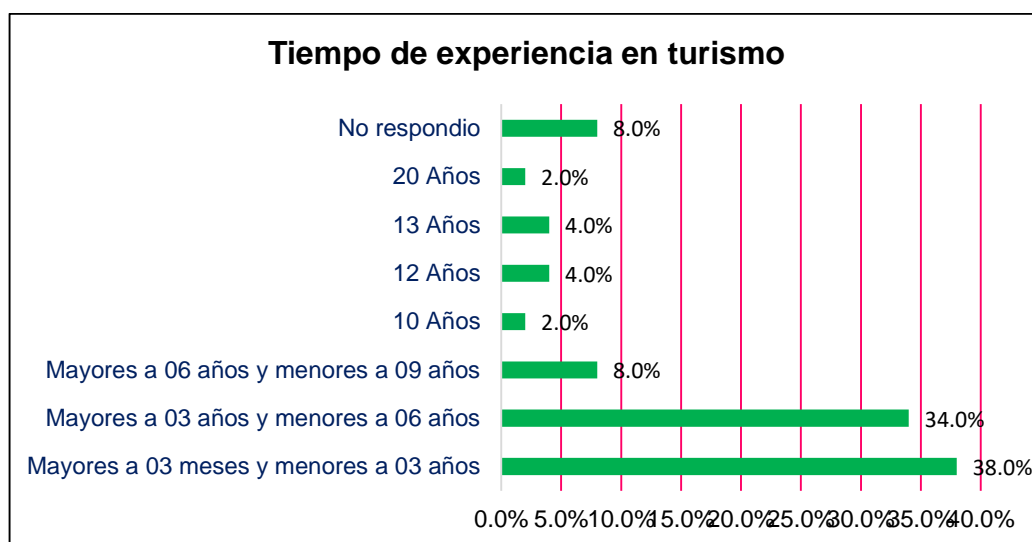
### Experiencia en la Actividad turística

| Experiencia / turismo                  |           |               |
|--|-----------|---------------|
| Variables                              | Cantidad  | Porcentaje    |
| Mayores a 03 meses y menores a 03 años | 19        | 38.0%         |
| Mayores a 03 años y menores a 06 años  | 17        | 34.0%         |
| Mayores a 06 años y menores a 09 años  | 4         | 8.0%          |
| 10 Años                                | 1         | 2.0%          |
| 12 Años                                | 2         | 4.0%          |
| 13 Años                                | 2         | 4.0%          |
| 20 Años                                | 1         | 2.0%          |
| No respondió                           | 4         | 8.0%          |
| <b>Total</b>                           | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

### Grafico N° 23

### Experiencia en la Actividad turística



El cuadro representa que el 72% del personal que labora en el albergue tienen experiencia en turismo de 3 meses a 6 años, y el 8% del personal tiene experiencia entre 6 a 9 años, esto demuestra que el personal que labora en el albergue, tiene una vasta experiencia permitiendo cumplir con las actividades programadas y garantizar la calidad del servicio.

#### 4.1.2.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

##### a) Régimen Laboral.

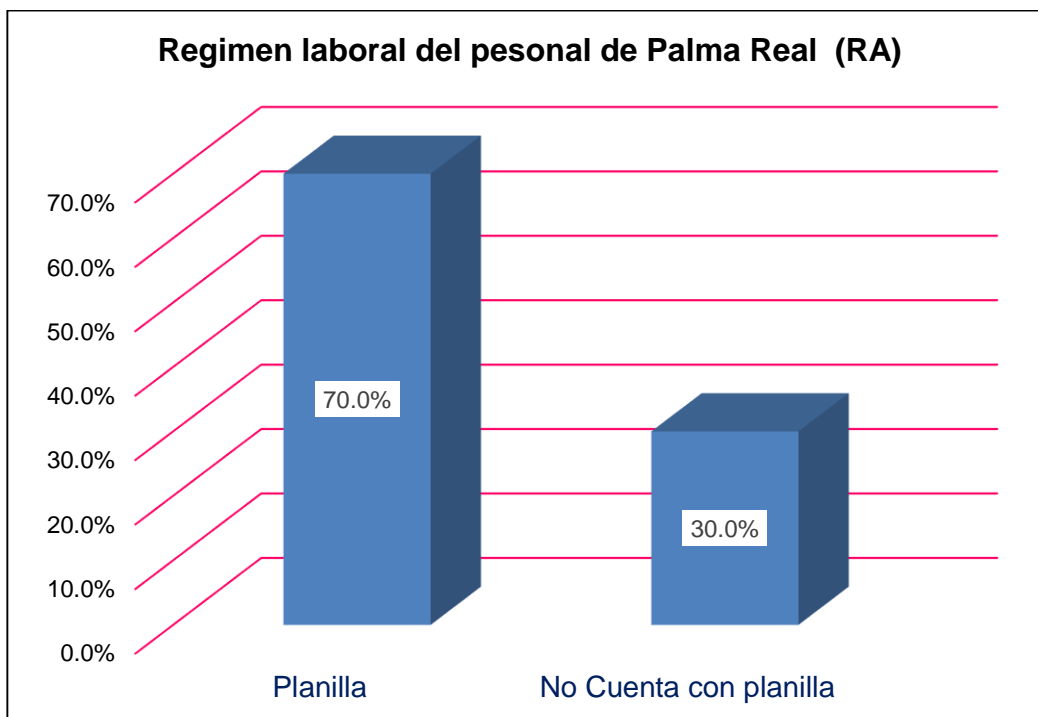
**Cuadro N° 25**  
**Régimen Laboral**

| Régimen laboral del personal de Palma Real (RA) |          |               |
|---|----------|---------------|
| Variables                                       | Cantidad | Porcentaje    |
| Planilla  | 35       | <b>70.0%</b>  |
| No Cuenta con planilla                          | 15       | <b>30.0%</b>  |
| <b>Total</b>                                    | 50       | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 24**

**Régimen Laboral**



En el grafico podemos apreciar que el 70% de los empleados que labora en el albergue se encuentra en planilla, asimismo gozan de todos los beneficios establecidos por ley, el 30% se encuentran por otras modalidades de contrato (Cas, Recibos por honorarios).

**b) Se identifica con la misión y visión de la empresa**

**Cuadro N° 26**

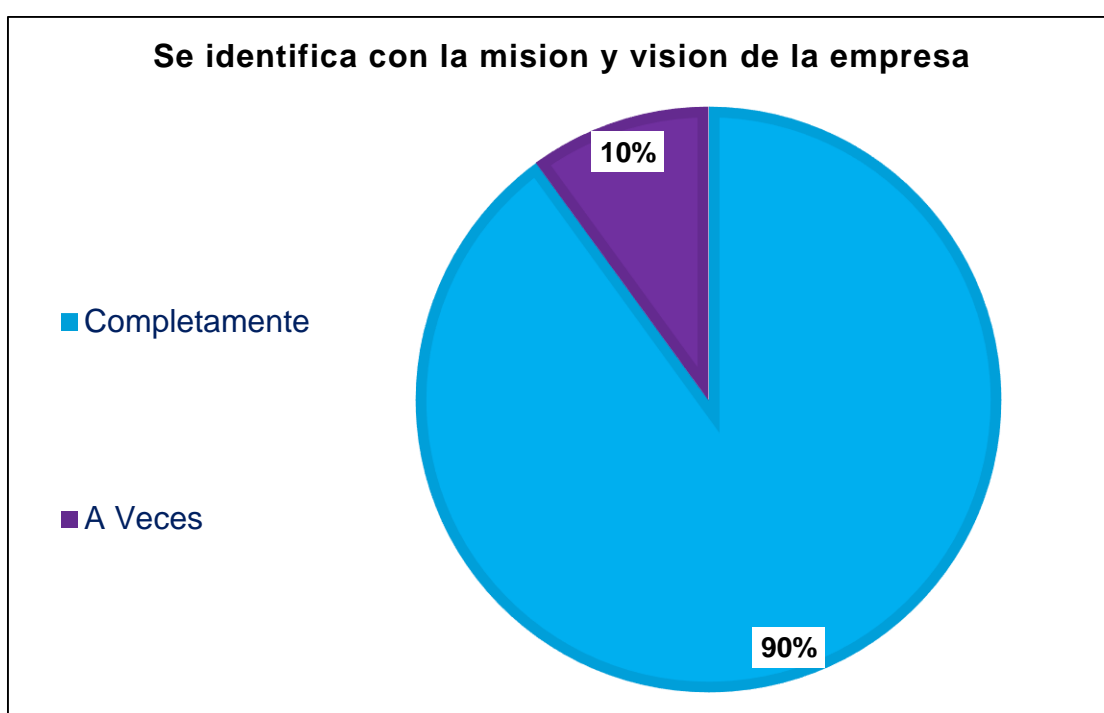
### Identificación Con Los Valores De La Empresa

| Se identifica con la misión y visión de la empresa |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |
| Completamente                                      | 45       | 90.0%      |
| A Veces  | 5        | 10.0%      |
| Total  | 50       | 100.0%     |

**Fuente:** Elaboración propia

Grafico N° 25

### Identificación Con Los Valores De La Empresa



El 90% de los empleados manifiesta que se identifican con la misión y visión de la empresa y solo el 10% de los empleados indicaron que a veces, ya que su trabajo es temporal y desarrollan trabajos específicos.

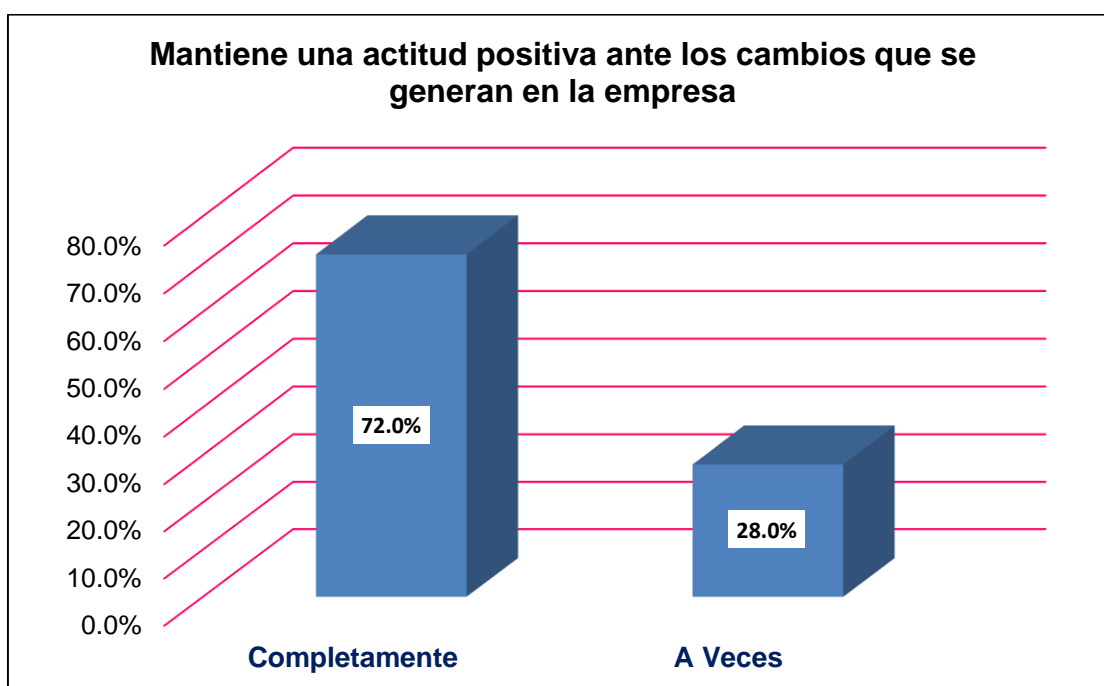
**c) Actitud del personal con respecto a los cambios que se dan en la empresa.**

**Cuadro N° 27**  
**Actitud del Personal**

| Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa |          |            |
|---|----------|------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje |
| Completamente   | 36       | 72.0%      |
| A Veces   | 14       | 28.0%      |
| Total   | 50       | 100.0%     |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 26**  
**Actitud del Personal**



El 72% del personal manifiesta que mantiene una actitud positiva frente a los cambios que se desarrollan en el albergue ya que consideran que es fundamental para la prestación del servicio, el 28% manifestaron que no siempre mantienen una actitud positiva ya que a veces le genera conflicto de intereses.

**d) Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.**

Cuadro N° 28

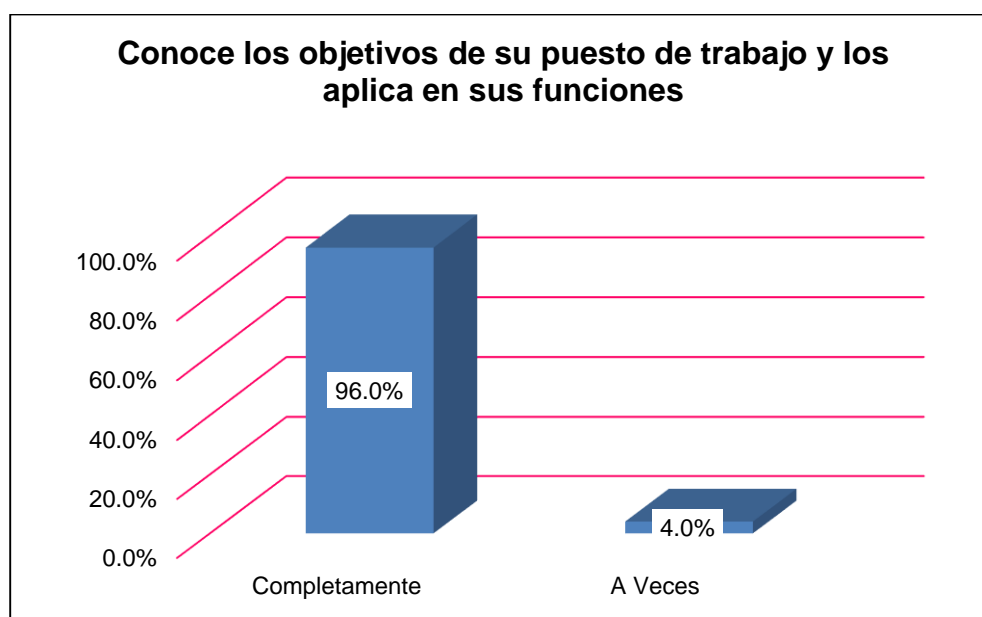
## Conocimiento De Las Funciones

| Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones |           |               |
|--|-----------|---------------|
| Variables  | Cantidad  | Porcentaje    |
| Completamente  | 48        | 96.0%         |
| A Veces  | 2         | 4.0%          |
| <b>Total</b>   | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

Grafico N° 27

## Conocimiento De Las Funciones



El 96% de los empleados conoce los objetivos de los puestos de trabajo y los aplica en las funciones encomendadas, lo que garantiza la calidad del servicio en el albergue y el 4% manifiesta que no siempre conoce los objetivos de su puesto de trabajo.

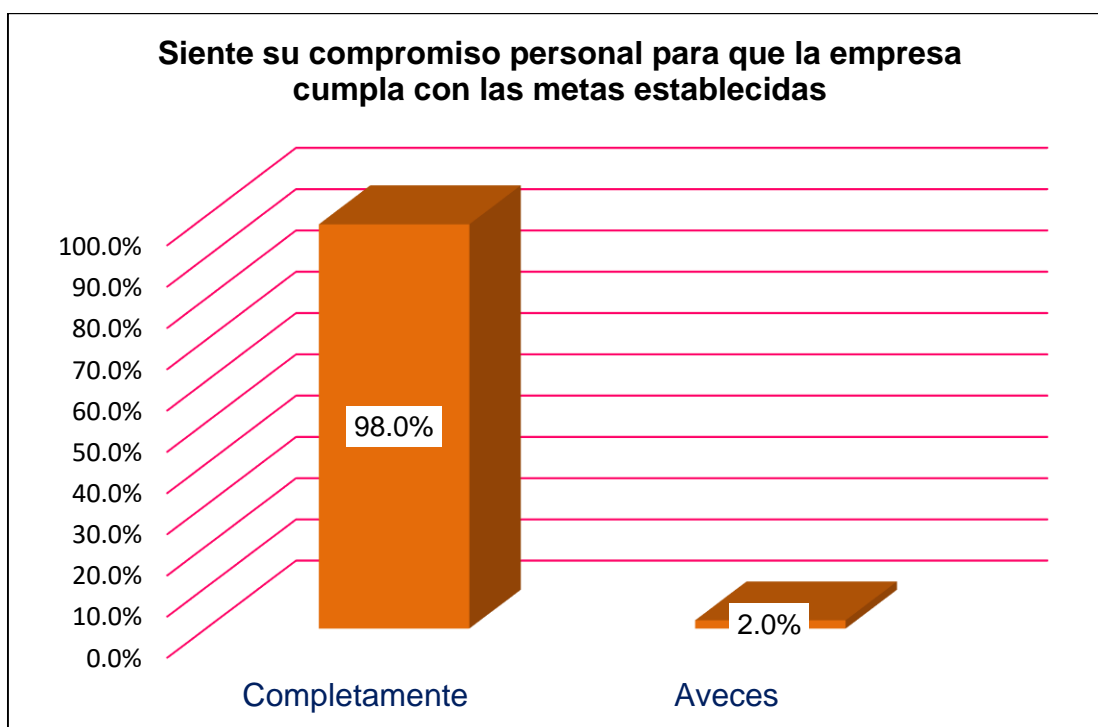
- e) Siente un compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas.**

**Cuadro N° 29**  
**Compromiso con la Empresa**

| Siente un compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas |           |               |
|---|-----------|---------------|
| Variables   | Cantidad  | Porcentaje    |
| Completamente   | 49        | <b>98.0%</b>  |
| A veces   | 1         | <b>2.0%</b>   |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 28**  
**Compromiso con la Empresa**



El 98% del personal que labora en el albergue se siente comprometido con las metas establecidas por el albergue contribuyendo a la visión que tiene la empresa y el 2% manifiesta que a veces, esto está relacionado con los empleados eventuales que se genera en temporada alta.

**f) Conoce la importancia de su trabajo para la empresa**

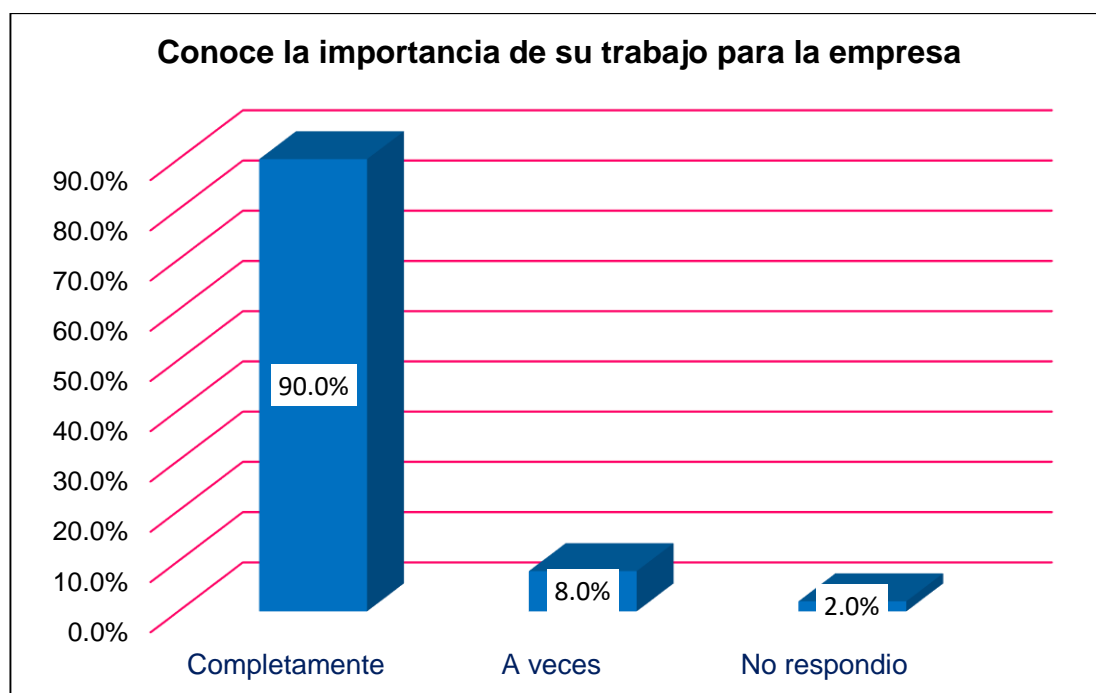


**Cuadro N° 30**  
**Importancia del Trabajo**

| Conoce la importancia de su trabajo para la empresa |          |               |
|---|----------|---------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje    |
| Completamente                                       | 45       | <b>90.0%</b>  |
| A veces   | 4        | <b>8.0%</b>   |
| No respondió  | 1        | <b>2.0%</b>   |
| <b>Total</b>  | 50       | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 29**  
**Importancia del Trabajo**



El 90% de los empleados reconocen que la labor que desarrollan es importante para el albergue ya que garantiza la calidad de la prestación del servicio, el 8% manifestaron que a veces y el 2% no respondieron, esto se debe a los trabajadores eventuales que hay en la empresa en temporada alta.

**g) Falta a sus labores cuando es una verdadera emergencia**

**Cuadro N° 31**  
**Asistencia a su Trabajo**

| Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia |          |               |
|---|----------|---------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje    |
| Completamente   | 36       | <b>72.0%</b>  |
| A veces   | 14       | <b>28.0%</b>  |
| <b>Total</b>  | 50       | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 30**  
**Asistencia a su Trabajo**



El 72% de los empleados manifestaron que no faltan a sus labores ya que indican que puede afectar a la empresa y el 28% manifestaron que a veces lo hacían por asuntos familiares.

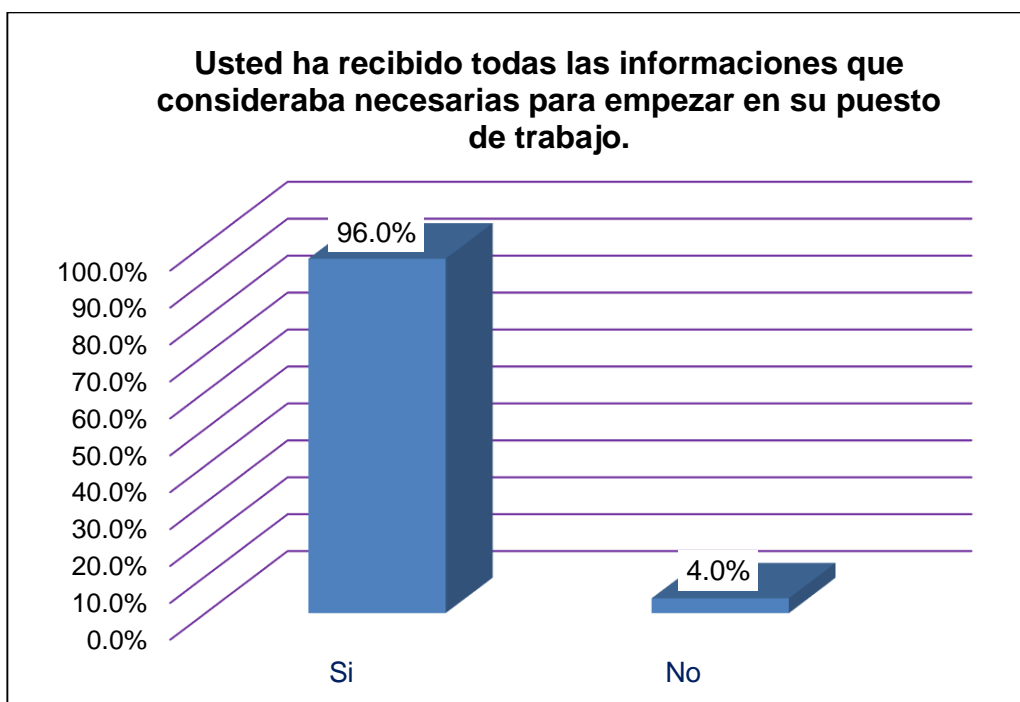
**h) Usted ha recibido todas las informaciones que consideraba necesarias para empezar en su puesto de trabajo**

**Cuadro N° 32**  
**Información Adecuada Para El Desempeño Laboral**

| Usted ha recibido todas las informaciones que consideraba necesarias para empezar en su puesto de trabajo. |           |               |
|--|-----------|---------------|
| Variables  | Cantidad  | Porcentaje    |
| Si   | 48        | 96.0%         |
| No   | 2         | 4.0%          |
| <b>Total</b>   | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 31**  
**Información Adecuada Para El Desempeño Laboral**



El 96% de los empleados manifestaron haber recibidos charlas de inducción antes de realizar sus labores en sus puestos de trabajo, lo cual contribuye a un mejor desempeño en sus puestos de trabajo y el 4% manifestaron no haber recibido ninguna información.

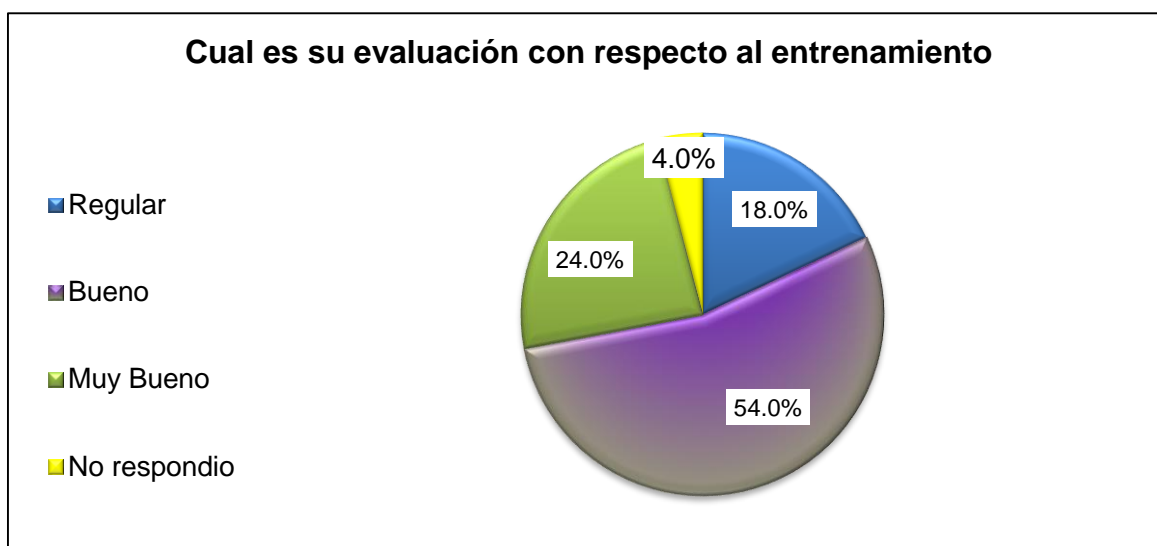
i) ¿Cuál es su evaluación del entrenamiento para conocer las tareas de su puesto?

**Cuadro N° 33**  
**Valoración de la inducción**

| Cuál es su evaluación con respecto al entrenamiento |           |               |
|---|-----------|---------------|
| Variables   | Cantidad  | Porcentaje    |
| Regular   | 9         | 18.0%         |
| Bueno   | 27        | 54.0%         |
| Muy Bueno   | 12        | 24.0%         |
| No respondió  | 2         | 4.0%          |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 32**  
**Valoración de la inducción**



El 54% de los empleados manifestaron que el entrenamiento recibido antes de empezar fue bueno, el 24% muy bueno y el 18% indicaron que el entrenamiento recibido fue regular debido a que ya habían recibido anteriormente.

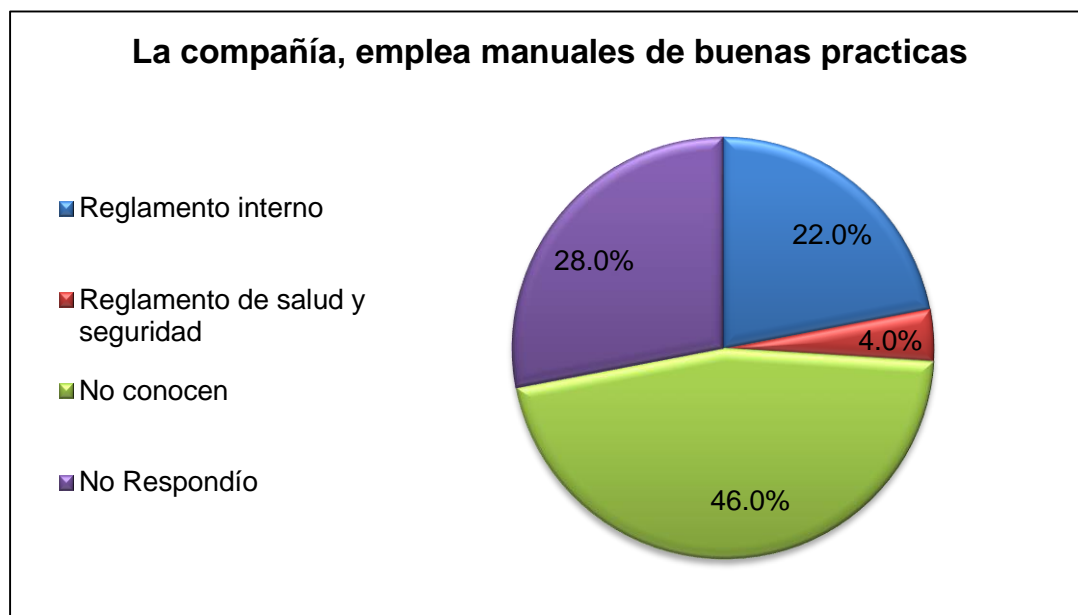
j) La compañía emplea manuales de buenas prácticas.

**Cuadro N° 34**  
**Manuales de Buenas Practicas**

| La compañía, emplea manuales de buenas practicas |          |            |
|--|----------|------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje |
| Reglamento interno                               | 11       | 22.0%      |
| Reglamento de salud y seguridad                  | 2        | 4.0%       |
| No conocen                                       | 23       | 46.0%      |
| No Respondió                                     | 14       | 28.0%      |
| Total  | 50       | 100.0%     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 33**  
**Manuales de Buenas Prácticas**



Los empleados para realizar sus distintas labores cuentan con manuales como reglamento interno, reglamento de salud y protocolo de los cuales solo el 26% de los empleados conocen estos manuales y el 67% no conocen en su totalidad estas normas.

k) En cuantas capacitaciones a participado y en qué temas

Cuadro N° 35

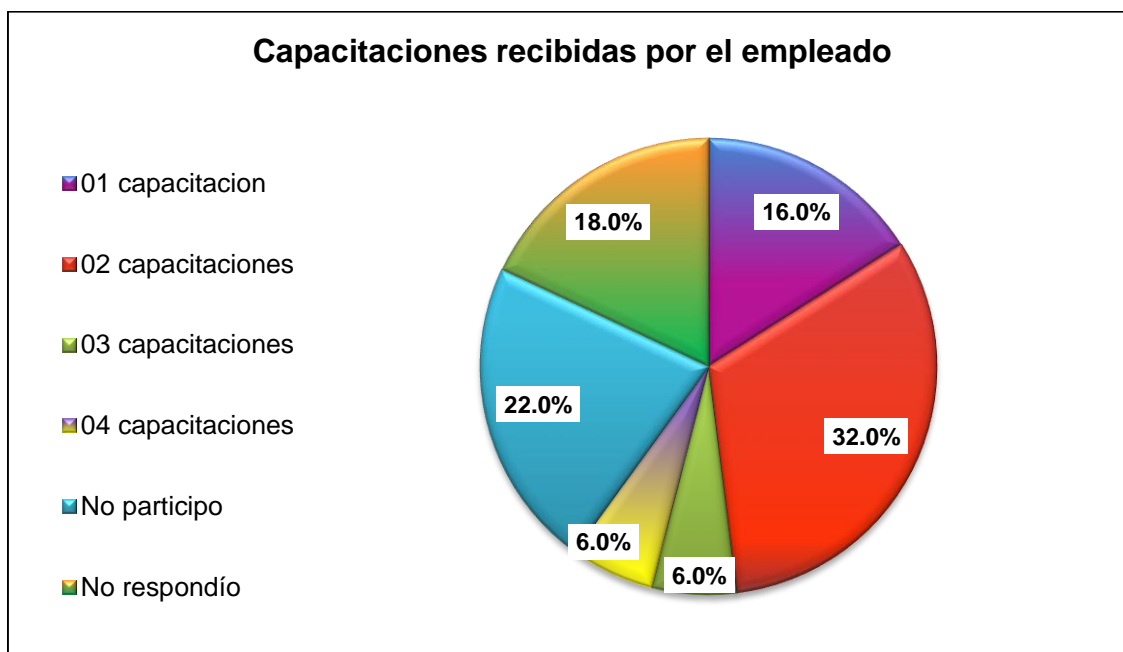
## Participación en Capacitaciones

| Capacitaciones recibidas por el empleado |                 |               |
|--|-----------------|---------------|
| Variables                                | N° Trabajadores | Porcentaje    |
| 01 capacitación                          | 8               | 16.0%         |
| 02 capacitaciones                        | 16              | 32.0%         |
| 03 capacitaciones                        | 3               | 6.0%          |
| 04 capacitaciones                        | 3               | 6.0%          |
| No participo                             | 11              | 22.0%         |
| No respondió                             | 9               | 18.0%         |
| <b>Total</b>                             | <b>50</b>       | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

Grafico N° 34

## Participación en Capacitaciones



El albergue tiene como objetivo principal la calidad en la prestación de servicios, por lo que siempre están realizando capacitaciones en diversos temas de las cuales el 32% de los empleados manifestaron haber recibido 02 capacitaciones, 22% indico no haber participado en alguna capacitación, 16% de los empleados manifestaron haber participado en una capacitación acorde al área donde

desempeñan sus labores y el 12% manifestaron haber recibido entre tres a cuatro capacitaciones acorde a su puesto de trabajo.

### I) Temas de capacitación

**Cuadro N° 36**

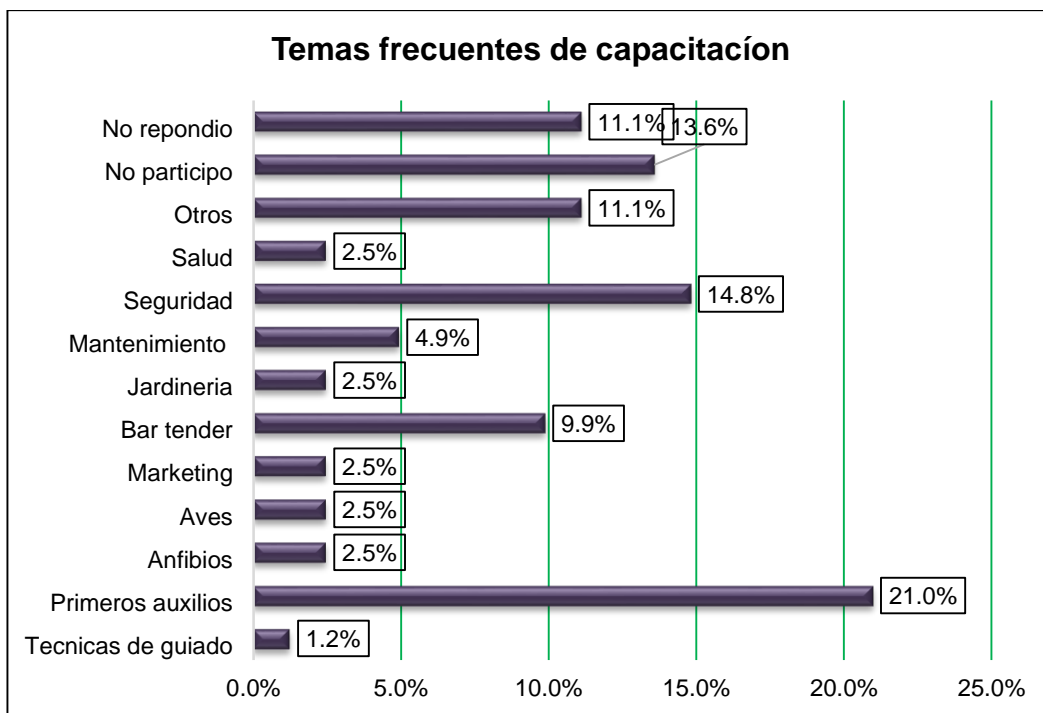
#### **Temas de Capacitaciones**

| Temas frecuentes de capacitación |                 |                   |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>                 | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Técnicas de guiado               | 1               | 1.2%              |
| Primeros auxilios                | 17              | 21.0%             |
| Anfibios                         | 2               | 2.5%              |
| Aves                             | 2               | 2.5%              |
| Marketing                        | 2               | 2.5%              |
| Bar ténder                       | 8               | 9.9%              |
| Jardinería                       | 2               | 2.5%              |
| Mantenimiento                    | 4               | 4.9%              |
| Seguridad                        | 12              | 14.8%             |
| Salud                            | 2               | 2.5%              |
| Otros                            | 9               | 11.1%             |
| No participo                     | 11              | 13.6%             |
| No respondió                     | 9               | 11.1%             |
| <b>Total</b>                     | <b>81</b>       | <b>100.0%</b>     |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 35**

#### **Temas de Capacitaciones**



El albergue para garantizar la calidad de sus servicio constantemente capacita a su personal de las cuales 76% de los empelados indicaron haber participado en diferentes cursos y en la que han participado mayormente es en primeros auxilios representado por el 21% seguido de charla de seguridad en su trabajo representa el 14.8 %, otro de los temas en que se capacitaron fue de bartender que representa el 9% y otros como mantenimiento , jardinería, aves ,anfibios, técnicas de guiado y marketing que representan el 16% de los empleados.

#### 4.1.2.2 LIDERAZGO

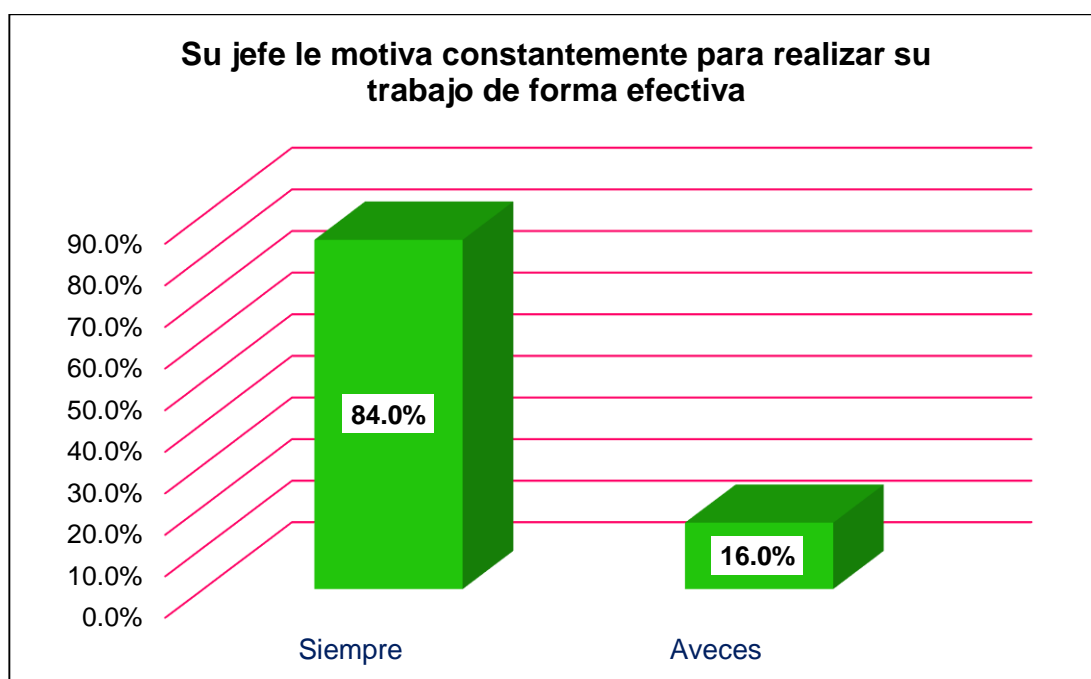
**Cuadro N° 37**  
**Motivación al Personal**



| <b>Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva</b> |                 |                   |
|--|-----------------|-------------------|
| <b>Variables</b>   | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Siempre  | 42              | 84.0%             |
| A veces  | 8               | 16.0%             |
| <b>Total</b>   | 50              | <b>100.0%</b>     |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 36**  
**Motivación al Personal**



El 84% de los empleados indican que su jefe inmediato constantemente motiva al personal para que desarrollen sus labores adecuadamente, y el 16% de los empleados manifestaron que su jefe solo a veces los motiva para desarrollar su trabajo adecuadamente.

#### **4.1.2.3 TRABAJO EN EQUIPO**

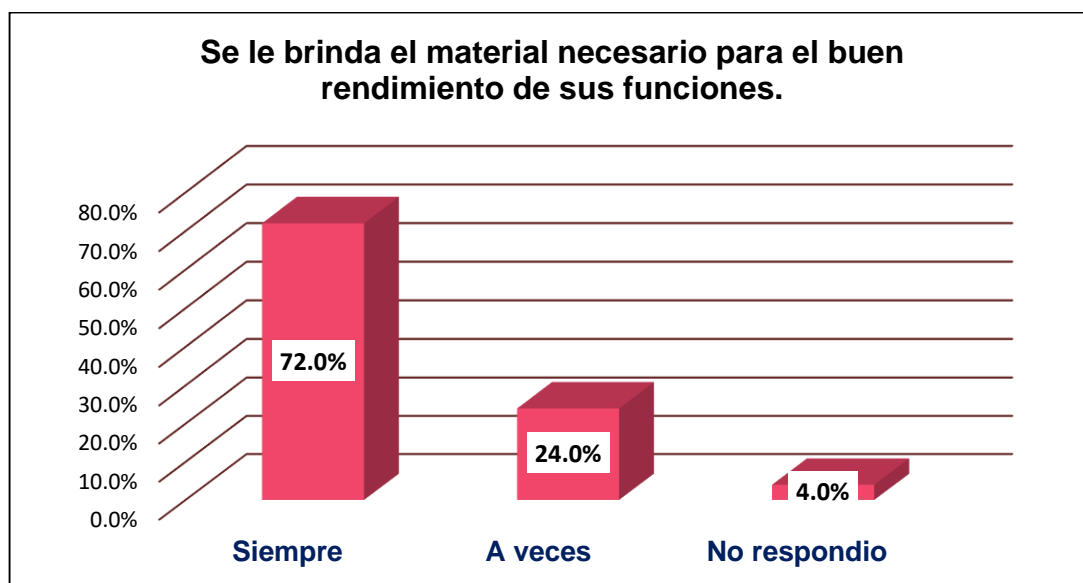
- a) **Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones.**

**Cuadro N° 38**  
**Materiales Para El Desempeño Laboral**

| Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones. |           |               |
|---|-----------|---------------|
| Variables   | Cantidad  | Porcentaje    |
| Siempre   | 36        | 72.0%         |
| A veces   | 12        | 24.0%         |
| No respondió  | 2         | 4.0%          |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 37**  
**Materiales Para El Desempeño Laboral**



El 72% de los empleados manifestaron haber recibido el material necesario para realizar sus labores, la cual contribuye en el rendimientos de sus labores encomendadas, el 24% de los empleados manifiesta que no siempre reciben los materiales oportunamente, la cual perjudica en su desempeño, así mismo el 4% de los empleados no respondió.

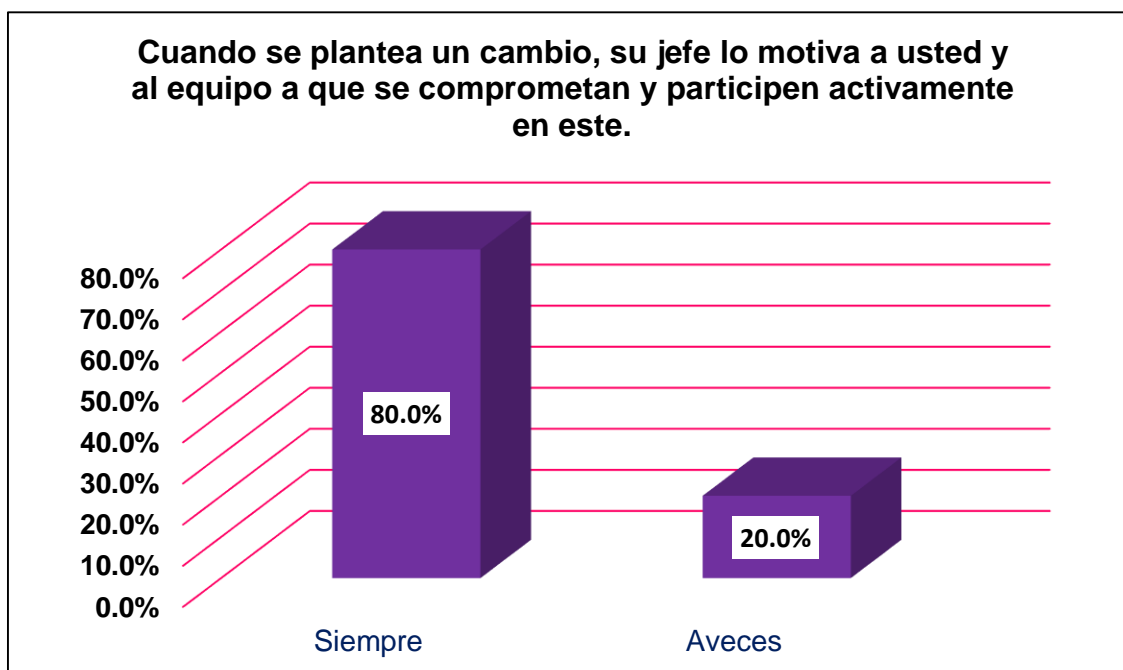
- b) Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted y al equipo a que se comprometan y participen activamente en este.**

**Cuadro N° 39**  
**Actitud Frente A Los Cambios En La Empresa**

| Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted y al equipo a que se comprometan y participen activamente en este. |          |               |
|---|----------|---------------|
| Variables   | Cantidad | Porcentaje    |
| Siempre   | 40       | <b>80.0%</b>  |
| A veces   | 10       | <b>20.0%</b>  |
| <b>Total</b>  | 50       | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 38**  
**Actitud Frente A Los Cambios En La Empresa**



El 80% de los empleados manifiesta que el jefe promueve la participación e involucramiento activamente en los cambios de mejora que desarrollan en el área para un mejor desempeño laboral y el 20% de empleados indica que a veces participan en las propuestas de cambios en el área para su mejor desempeño.

#### **4.1.2.4 CLIMA LABORAL**

a) **Se siente Orgulloso del trabajo que realiza**

**Cuadro N° 40**

### Sensación Por El Puesto Que Desempeña

| Se siente Orgullosos del trabajo que realiza |           |               |
|--|-----------|---------------|
| VARIABLES                                    | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
| Completamente                                | 46        | 92.0%         |
| A veces                                      | 4         | 8.0%          |
| <b>Total</b>                                 | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N° 39**

### Sensación Por El Puesto Que Desempeña



El 92% de los empleados se siente orgulloso del trabajo que realiza, debido a que desarrollan sus capacidades y el 8% manifestaron solo a veces sentirse orgulloso del trabajo que realizan.

**b) Los valores de la organización están acorde a los suyos.**

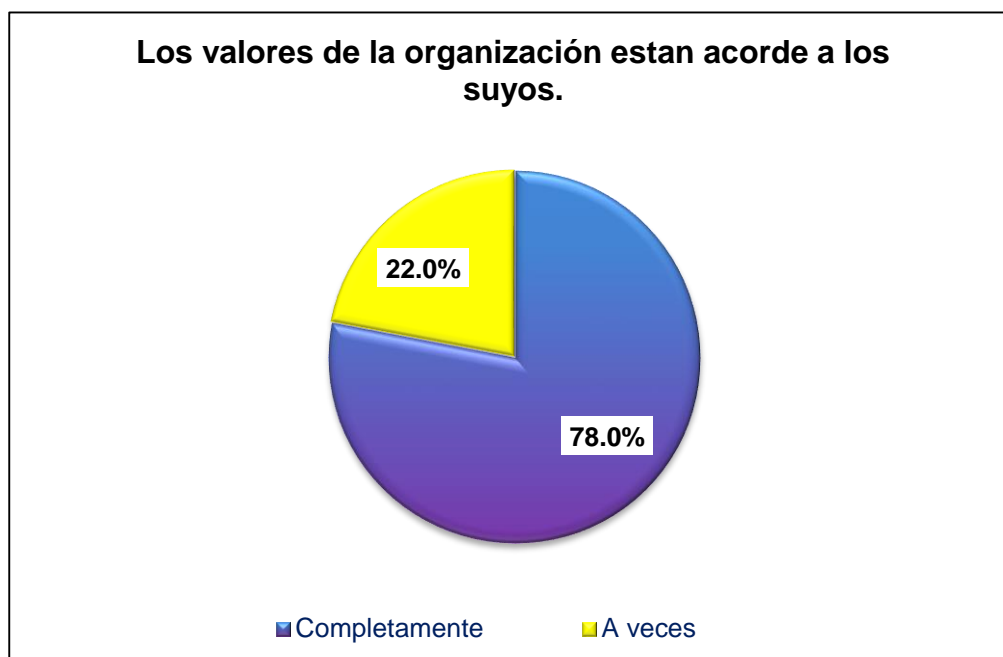
**Cuadro N° 41**

### Sensación de los Valores de la Empresa

| Los valores de la organización están acorde a los suyos. |          |               |
|--|----------|---------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje    |
| Completamente  | 39       | 78.0%         |
| A veces  | 11       | 22.0%         |
| <b>Total</b>   | 50       | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 40**  
**Sensación de los Valores de la Empresa**



El 78 % de los empleados manifiesta que los valores que se practican en los albergues están acordes a los suyos y el 22% indicaron que no siempre están acorde a sus valores.

**c) Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo**

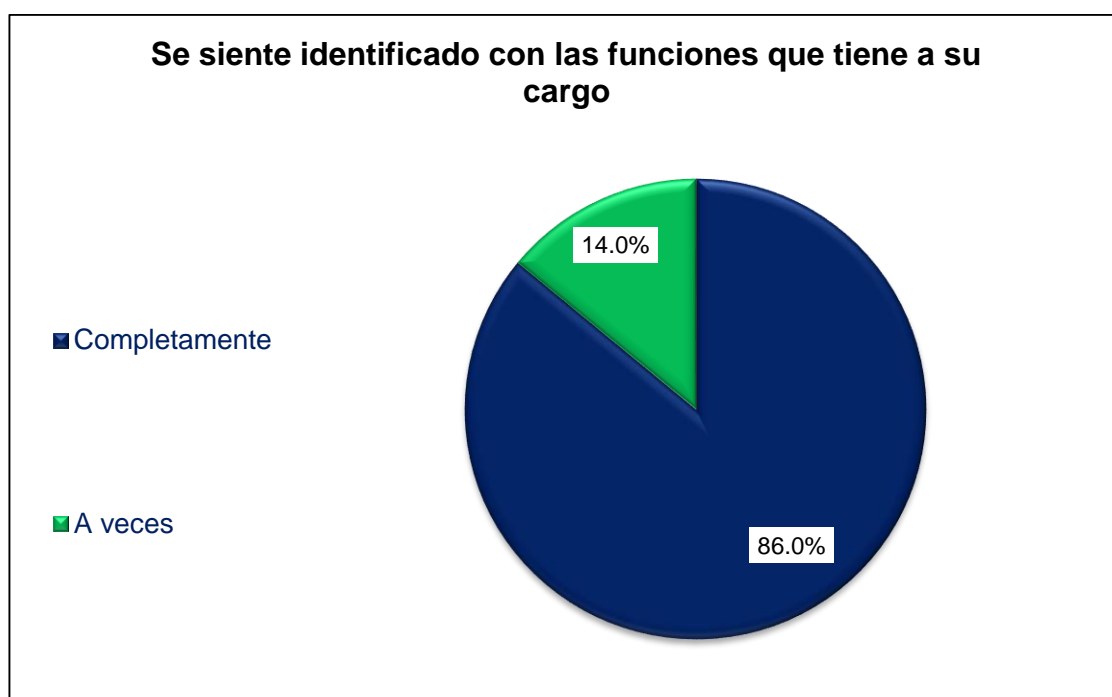
**Cuadro N° 42**  
**Identificación con el Puesto Laboral**

|   |
|---|
| Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo |
|---|

| Variables     | Cantidad | Porcentaje    |
|---------------|----------|---------------|
| Completamente | 43       | 86.0%         |
| A veces       | 7        | 14.0%         |
| <b>Total</b>  | 50       | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 41**  
**Identificación con el Puesto Laboral**



El 86% de los empleados manifestaron estar identificados con las funciones que deben de realizar en sus puestos laborales y el 14% indican que no siempre se identifican con las funciones encomendadas.

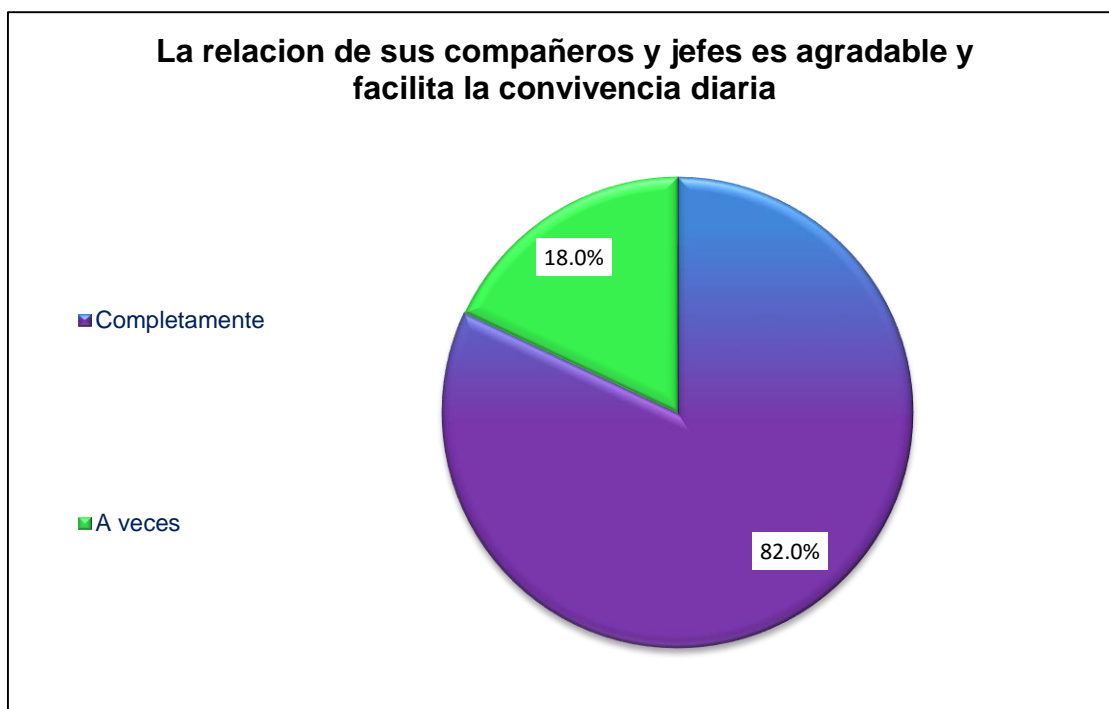
**d) La relación de sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.**

**Cuadro N° 43**  
**Clima Laboral**

| La relación de sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria |           |               |
|---|-----------|---------------|
| VARIABLES   | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
| Completamente   | 41        | 82.0%         |
| A veces   | 9         | 18.0%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 42**  
**Clima Laboral**



Las relaciones entre el personal y el jefe se desarrolla en forma horizontal por lo que el 82% de los empleados indican tener un clima laboral adecuado, lo que facilita desarrollar las funciones encomendadas y el 18% manifiesta que a veces tienen una relación agradable entre sus compañeros y el jefe.

- e) Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.**

**Cuadro N° 44**

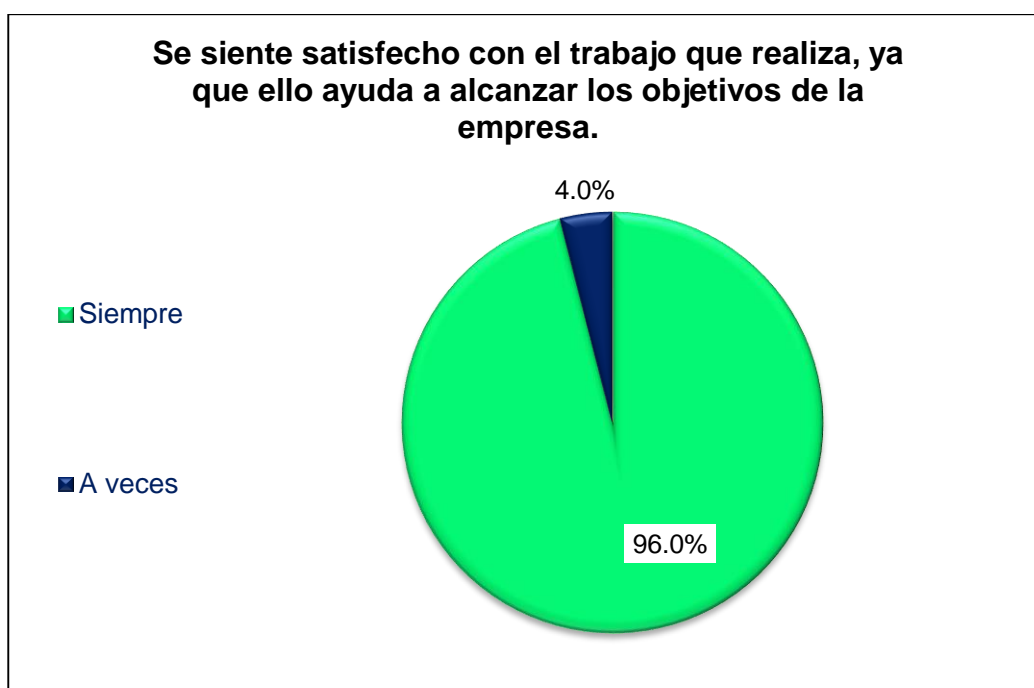
### Satisfacción Laboral

| Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. |           |               |
|--|-----------|---------------|
| Variables  | Cantidad  | Porcentaje    |
| Siempre  | 48        | 96.0%         |
| A veces  | 2         | 4.0%          |
| <b>Total</b>   | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 43**

### Satisfacción Laboral



El 96 % de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeña contribuyendo a los objetivos de la empresa, esto se ve reflejado en la satisfacción que tienen los viajeros que visitan el albergue y el 4% manifestaron que solo a veces se sienten satisfechos con la labor que desempeñan.

**f) Como usted considera el ambiente físico existente para realizar su trabajo**

**Cuadro N° 45**  
**Ambiente Físico Para El Desempeño Laboral**

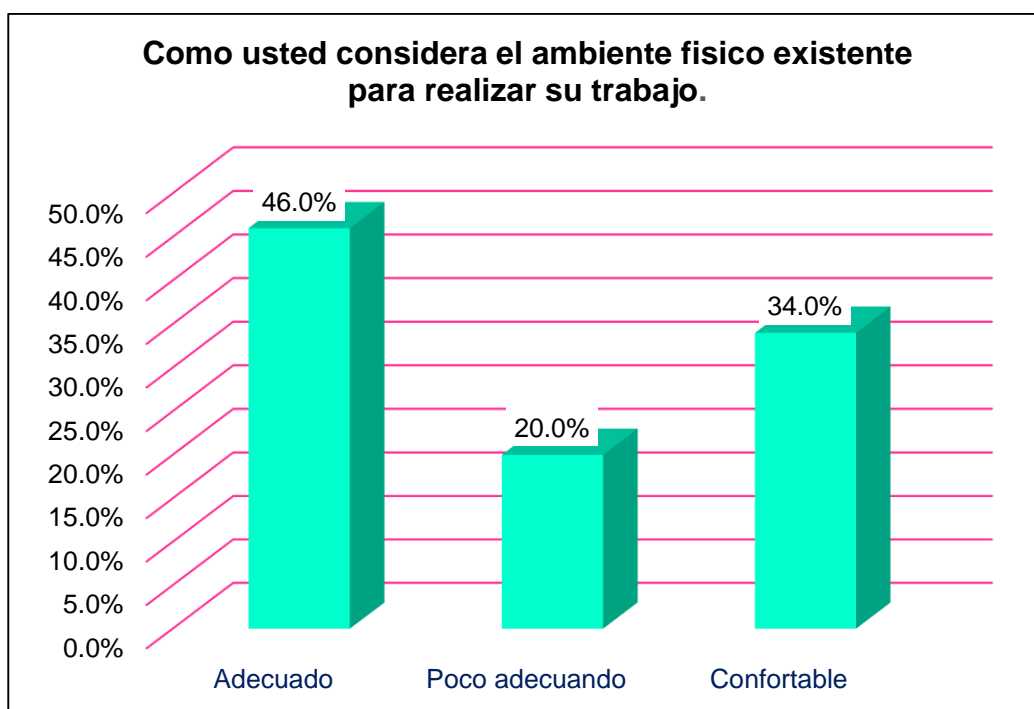
Como usted considera el ambiente físico existente para realizar su trabajo.



| Variables     | Cantidad  | Porcentaje    |
|---------------|-----------|---------------|
| Adecuado      | 23        | 46.0%         |
| Poco adecuado | 10        | 20.0%         |
| Confortable   | 17        | 34.0%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 44**  
**Ambiente Físico Para El Desempeño Laboral**



El 46% de los empleados manifestaron que el ambiente físico donde trabajan es adecuado, 34% manifestaron que es confortable y solo el 20% manifestaron que es poco adecuado para realizar sus funciones en el área donde se desempeñan.

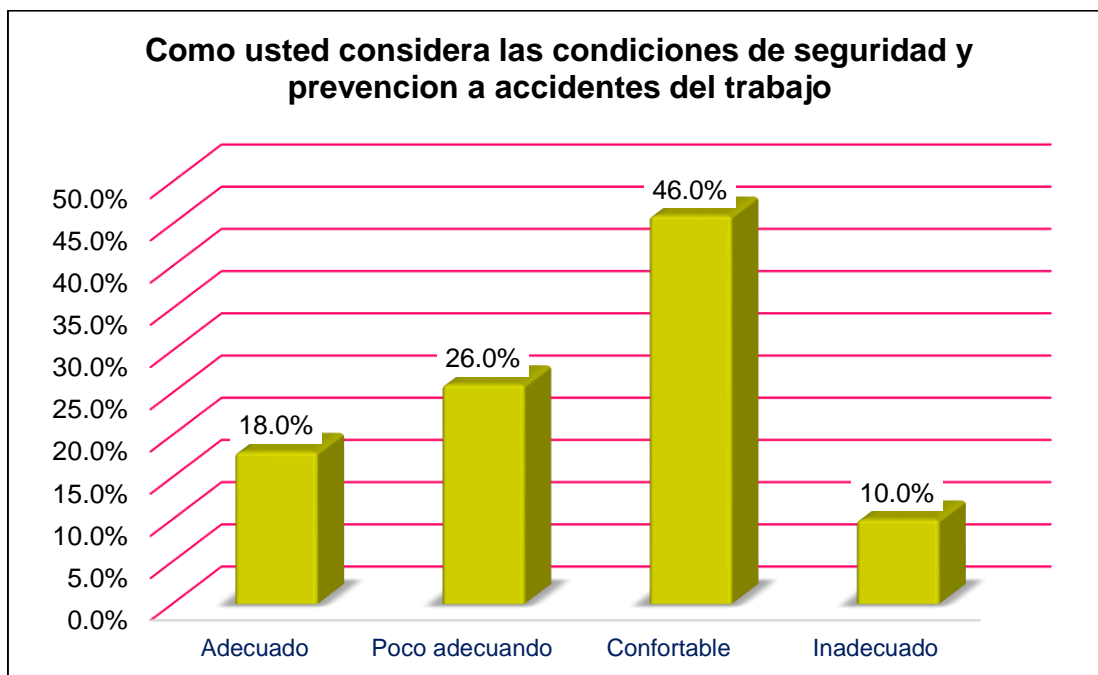
#### 4.1.2.5 SEGURIDAD LABORAL

**Cuadro N° 46**  
**Seguridad Laboral En El Trabajo**

| Como usted considera las condiciones de seguridad y prevención a accidentes del trabajo |           |               |
|---|-----------|---------------|
| VARIABLES   | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
| Adecuado  | 9         | 18.0%         |
| Poco adecuado   | 13        | 26.0%         |
| Confortable   | 23        | 46.0%         |
| Inadecuado  | 5         | 10.0%         |
| No respondió  | 0         | 0.0%          |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Grafico N° 45**  
**Seguridad Laboral En El Trabajo**



Las condiciones de seguridad y prevención de accidentes de trabajo es muy importante para el albergue por lo que el 64% de los empleados manifestaron que es adecuado y confortable y el 36% que es poco adecuado e inadecuado.

#### **4.1.2.6 RELACIONES LABORALES**

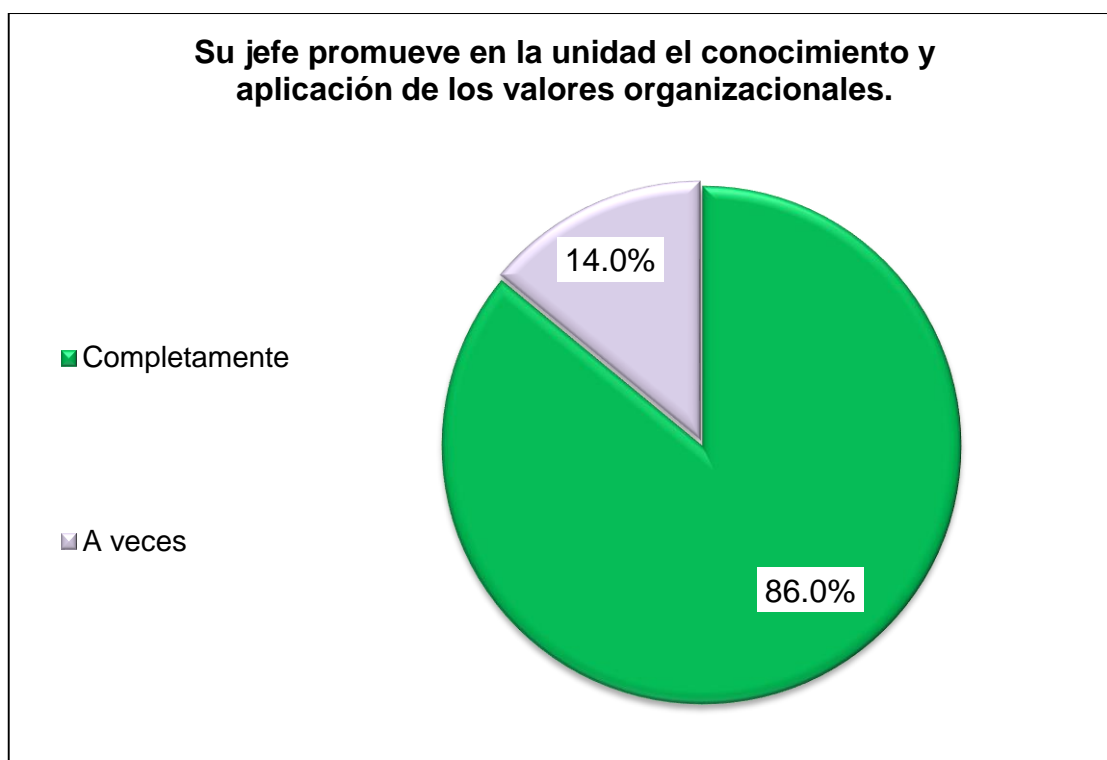
**Cuadro N° 47**  
**Fomento De Los Valores**

| Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales. |           |               |
|---|-----------|---------------|
| Variables   | Cantidad  | Porcentaje    |
| Completamente   | 43        | 86.0%         |
| A veces   | 7         | 14.0%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 46**

**Fomento De Los Valores**



El 86% de los empleados manifestaron que su jefe promueve el fortalecimiento de sus capacidades y la aplicación de los valores organizacionales para el desarrollo de sus actividades en el albergue y el 14% de los empleados indicaron que solo a veces se promueven capacitaciones.

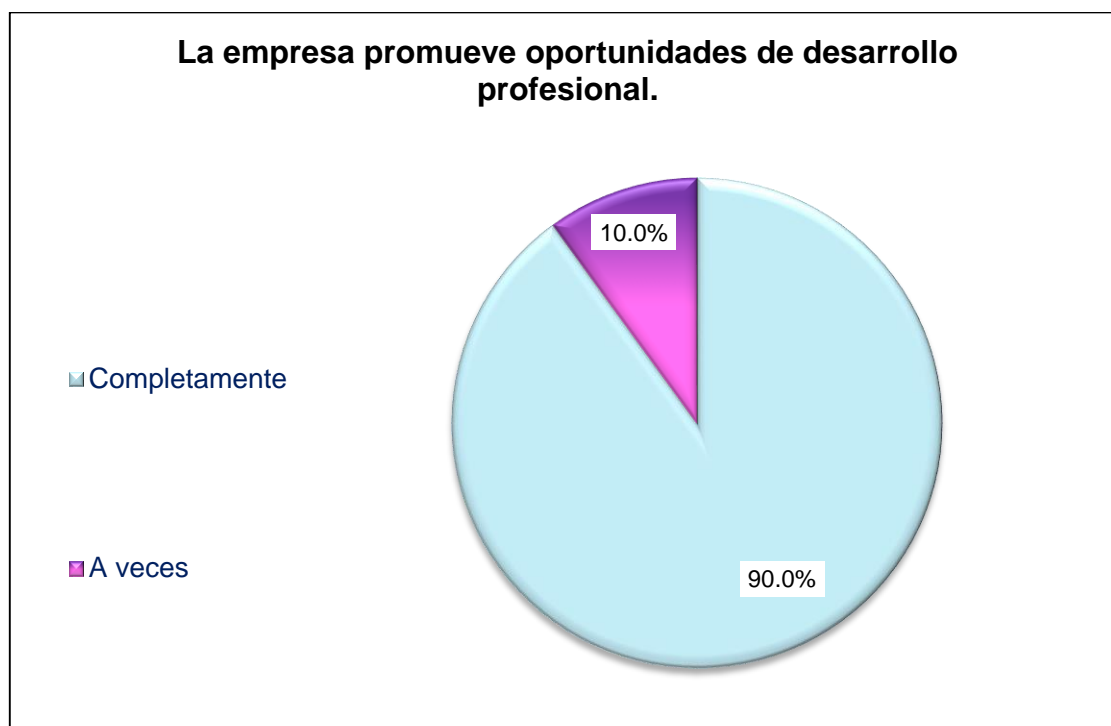
#### 4.1.2.10 RETRIBUCIÓN

**Cuadro N° 48**  
**Retribución Laboral**

| La empresa promueve oportunidades de desarrollo profesional. |          |               |
|--|----------|---------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje    |
| Completamente  | 45       | 90.0%         |
| A veces  | 5        | 10.0%         |
| <b>Total</b>   | 50       | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 47**  
**Retribución Laboral**



El 90% de los empleados manifiestan que la labor que desarrollan es retribuida a través de bonos hoteleros y ascenso en los puestos que desempeñan y el 10% manifiestan que solo a veces son retribuidas las labores que desempeñan.

#### 4.1.2.11 PROMOCIÓN

**Cuadro N° 49**  
**Oportunidades Laborales En La Empresa**

| Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la empresa. |          |               |
|--|----------|---------------|
| Variables  | Cantidad | Porcentaje    |
| Siempre  | 40       | 80.0%         |
| A veces  | 10       | 20.0%         |
| <b>Total</b>   | 50       | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 48**  
**Oportunidades Laborales En La Empresa**



El 80% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan y asimismo consideran que las políticas que tiene la empresa les permite tener oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa y el 20% manifestaron solo a veces sentirse satisfechos con su empleo.

#### **4.1.3.5 Conclusiones Tipo B- Personal Staff**

El albergue tiene como política desarrollar mecanismos de inducción para el personal que se incorpora al albergue, generando un mejor desempeño laboral, es por ello que los empleados indican que el 53.3% recibió las charlas de inducción

referente a las actividades a desempeñar, el 40% de los empleados se le hizo un reconocimiento de los ambientes físicos donde van a desempeñar sus actividades y solo al 6.7% se le ha entregado los manuales existentes para el desarrollo de sus actividades. Para garantizar la calidad de sus servicios constantemente utilizan mecanismos de evaluación al personal que labora en las distintas áreas y los mecanismos que utilizan frecuentemente son conducta del personal y productividad que representa el 66.6%, así mismo podemos apreciar que el 70% de los empleados que labora en el albergue se encuentra en planilla, y gozan de todos los beneficios establecidos por ley, el 30% se encuentran por otras modalidades de contrato (Cas, Recibos por honorarios). Las relaciones entre el personal y el jefe se desarrolla en forma horizontal por lo que el 82% de los empleados indican tener un clima laboral adecuado, lo que facilita desarrollar las funciones encomendadas y el 18% manifiesta que a veces tienen una relación agradable entre sus compañeros y el jefe, El 80% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan y asimismo consideran que las políticas que tiene la empresa les permite tener oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa y el 20% manifestaron solo a veces sentirse satisfechos con su empleo. El 90% de los empleados manifiestan que la labor que desarrollan son retribuidas a través de bonos hoteleros y ascenso en los puestos que desempeñan. El 96% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan contribuyendo a los objetivos de la empresa, esto se ve reflejado en la satisfacción que tienen los viajeros que visitan el albergue, el 92% de los empleados se siente orgulloso de trabajar en el albergue ya que es considerada una de las mejores empresas de servicios turísticos y que ha ganado premios internacionales por las políticas que desarrolla la empresa.

#### **4.2. Cumplimiento De Hipótesis**

Para el desarrollo de las siguientes conclusiones se consideró el cumplimiento de las hipótesis planteados en la presente tesis, teniendo en cuenta el análisis de los aspectos teóricos, contrastándolos con los resultados obtenidos en la realidad del área de estudio. En cuanto a la comprobación de las hipótesis se

analiza hasta qué punto el presente estudio corrobora las hipótesis planteadas inicialmente.

### Hipótesis general

La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica

SI

El 98% del personal que labora en el albergue se siente comprometido con las metas establecidas por el albergue, reconocen la labor que desarrollan es importante y son retribuidas, el albergue tiene como objetivo principal la calidad en la prestación de servicios, por lo que siempre están realizando capacitaciones en diversos temas acorde a la interés de los empleados para mejorar sus habilidades, su jefe inmediato constantemente motiva al personal para que desarrollan su labores adecuadamente, siempre está pendiente del personal que labora por ello desarrollan estrategias para mejorar sus condiciones laborales, el 92% de los empleados se siente orgulloso de trabajar en el albergue ya que es considerada una de las mejores empresas en el medio, los empleados manifiestan los valores que se practican en el albergue están acordes a los suyos, Las relaciones entre el personal y el jefe se desarrolla en forma horizontal por lo que el 82% de los empleados indican tener un ambiente, clima laboral adecuada lo que facilita desarrollar las funciones encomendadas, El 96 % de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan; por lo mencionado anteriormente, “La cultura organizacional del albergue, influye en la satisfacción laboral del cliente interno”

## Hipótesis Específicas

Los elementos de la cultura organizacional contribuyen a la satisfacción del cliente interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica.

SI

El albergue tiene en cuenta las políticas organizacionales en las cuales se desenvuelven los trabajadores diariamente centradas en los siguientes puntos comportamiento organizacional, liderazgo, trabajo en equipo, Clima Laboral, así como las condiciones de trabajo, Salario, las Relaciones Laborales con el Jefe Comunicación con los jefes, Libertad de Iniciativas, Retribución, Promoción, dichos factores influyen en el nivel de satisfacción de los trabajadores con el desempeño de su trabajo, la relevancia de las relaciones de trabajo, así mismo existe la cultura del trabajo en equipo, Un apoyo abierto y compartido de la visión innovadora, de la percepción y el estímulo de la alta dirección hacia objetivos, Se observa que las relaciones interpersonales son adecuadas en todos los niveles, lo importante de esto, es que genere valor para la organización y logre articularse con las necesidades y expectativas de sus empleados. Por lo todo lo mencionado “Los elementos de la cultura organizacional del albergue si contribuyen a la satisfacción del personal que labora, en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica”.

La implementación de políticas de personal contribuye eficientemente en el bienestar de los colaboradores de la empresa. (Los clientes internos), generando compromiso en las actividades encomendadas en el albergue INKATERRA Reserva Amazónica.



# SI

El albergue para desarrollar el proceso de las operaciones turísticas cuenta con 08 áreas, y cada una de ellas con su respectivo jefe de área, la alta gerencia siempre está pendiente del personal que labora, por ello desarrollan estrategias para mejorar sus condiciones laborales de las cuales el 45.5% del personal manifestaron que se les da un reconocimiento por la labor que desarrollan, el 27.3 indicaron que se les da a través de los ascensos y el 18,2 % manifestaron que se da en base a los resultados logrados y aumento de los sueldos , para ello utilizan distintos criterios; como las habilidades del personal la predisposición al trabajo

## CONCLUSIONES

- El 50% de los jefes de las distintas áreas proceden de la ciudad de Lima, el 37.5% de los jefes son de la región de Madre de Dios, y solo el 12.5% procede de la ciudad de Cusco.

- El 50% tienen experiencia de dos años o menos y respectivamente el 50% de 6 hasta 33 años, lo que indica que el personal que labora tiene una amplia experiencia.
- El 90%, los jefes manifestaron que frecuentemente comparten los problemas con los trabajadores para resolverlos, los problemas que se generan en el área son resueltos entre las personas involucradas y los superiores.
- Los jefes para mantener un clima laboral óptimo desarrollan una serie de acciones con el personal, el cual contribuye a un mejor desempeño en las labores encomendadas.
- Las características que más se valoran del personal son la predisposición de trabajo, seguido de la experiencia laboral.
- El 75% de los jefes de cada área siempre y frecuentemente promueven la innovación y creatividad.
- El albergue tiene como política desarrollar mecanismos de inducción para el personal que se incorpora al albergue, generando un mejor desempeño laboral, es por ello que los empleados indican que el 53.3% recibió las charlas de inducción referente a las actividades a desempeñar.
- Para garantizar la calidad de sus servicios constantemente utilizan mecanismos de evaluación al personal que labora en las distintas áreas y los mecanismos que utilizan frecuentemente son conducta del personal y productividad.
- El 70% de los empleados que labora en el albergue se encuentra en planilla, y gozan de todos los beneficios establecidos por ley.
- El 82% de los empleados indican tener un clima laboral adecuado, lo que facilita desarrollar las funciones encomendadas.
- El 80% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan y asimismo consideran que las políticas que tiene la empresa les permite tener oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa.
- El 96% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan contribuyendo a los objetivos de la empresa.
- El 92% de los empleados se siente orgulloso de trabajar en el albergue ya que es considerada una de las mejores empresas de servicios turísticos y

que ha ganado premios internacionales por las políticas que desarrolla la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Los problemas que se generan en el albergue para el desarrollo de las operaciones turísticas es con las otras áreas por lo que se recomienda desarrollar talleres para mejorar que la comunicación sea más efectiva y evitar conflictos entre los trabajadores.
- Entregar los materiales oportunamente al personal para que desempeñen sus labores adecuadamente, ya en la el 24% de los empleados manifiesta que no siempre reciben los materiales oportunamente, la cual perjudica en su desempeño.
- Desarrollar estrategias para mantener al personal ya que se evidencia que hay una alta rotación del personal en las distintas áreas, lo cual reducirá sus gastos operativos y así mismo la permanencia garantiza la calidad de los servicios turísticos.
- Desarrollar charlas de inducción sobre los manuales que manejan para las operaciones ya que el 47% no conocen en su totalidad estas normas.
- Gestionar procesos de mejora continua que incentiven la cultura organizacional de la empresa, incrementando la productividad del personal y generando un mejor desarrollo para el albergue INKATERRA Reserva Amazónica lo cual permite a la empresa seguir creciendo.
- Retroalimentar las tendencias del mercado en cuanto a necesidades, gustos, preferencias y expectativas, para anticiparnos a la misma y desarrollar propuestas adecuadas al tiempo y tipo de cliente, logrando así un mayor nivel de satisfacción.
- Mejorar y mantener la calidad en el servicio, ya que todo proceso es perfectible por dos variables que siempre tienen que ser consideradas en la actividad empresarial las cuales son: la competencia y la expectativa del cliente de siempre tener una mayor satisfacción de sus necesidades, para así seguir incrementando el valor permanente de los clientes, ya que es más probable que el cliente regrese al albergue INKATERRA Reserva Amazónica en busca de la calidad del servicio y de la misma manera, recomendarán el servicio a las demás personas, logrando así fidelizar a sus clientes y aumentar su nivel de ventas.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1 ARMAS MORALES, Marco jurídico de la actividad turística: estrategia de Ordenación para el desarrollo sostenible del turismo Nacional, Lima, Perú 2001
- 2 ROBLES DUARTE DAYANA BERENICE “Cultura Organizacional en Restaurantes de Ciudad Obregón Sonora” México 2013.
- 3 GARCÍA LEYVA MARTHA CELENE “Cultura en LANAS CASTAÑEDA GABRIELA ALEXANDRA “La cultura Organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” 2013.
- 4 Plan de Marketing Turístico -Tambopata, Rainforest Alliance 2014
- 5 RAINFOREST ALLIANCE - Buenas Prácticas para Turismo Sostenible-2008
- 6 Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado. Metodología de la Investigación. México 2010 Quinta edición.
- 7 SALAZAR GUERRA JESICA MINU "Relación Entre La Cultura Organizacional Y La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital Roosevelt De Guatemala 2013.
- 8 Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para establecimientos de Hospedaje - MINCETUR 2012.
- 9 GONÇALVES GANDARA, JOSÉ MANOEL, La Importancia De La Cultura Organizacional En La Gestión De Empresas Turísticas: El Caso De Blue Tree Hotels. México 2005.
- 10 [www. Grupogea.org.pe](http://www.Grupogea.org.pe) GRUPO GEA, Desarrollo sostenible

# ANEXOS

## CAPÍTULO VI

## Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno - INKATERRA

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES  | INDICADORES                       | SUBINCADORES   | INSTRUMENTOS     |
|---|--|---|--|-----------------------------------|--|------------------|
| <p><b>Problema General:</b><br/>Como influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno en el Albergue de INKATERRA Reserva Amazónica</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno del Albergue de INKATERRA Reserva Amazónica</p>   | <p><b>Hipótesis General:</b><br/>la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno en el Albergue de INKATERRA Reserva Amazónica</p>  | <p>cultura organizacional</p>                          | <p>Políticas organizacionales</p> | <p>*comportamiento organizacional<br/>*liderazgo<br/>*trabajo en equipo<br/>*Clima Laboral</p>   | <p>Encuestas</p> |
|   | <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>1.-evaluar los elementos de la cultura organizacional que desarrollan en el Albergue de INKATERRA Reserva Amazónica<br/>2.-Determinar las políticas que se desarrollan hacia el cliente interno (trabajadores) y los beneficios que se generan.</p> | <p><b>Sub- Hipótesis:</b><br/>1.- los elementos de la cultura organizacional contribuyen a la satisfacción del cliente interno del Albergue de INKATERRA Reserva Amazónica<br/>2. La implementación de las políticas están encaminadas a contribuir eficientemente en el bienestar de los colaboradores de la empresa. ( los clientes internos), generando compromiso en las actividades encomendadas en el Albergue de INKATERRA</p> | <p><b>V. Dependiente:</b><br/>satisfacción laboral</p> | <p>Condiciones de trabajo</p>     | <p>*Relaciones Laborales<br/>*Relaciones con el Jefe<br/>*Comunicación con los jefes<br/>*Libertad de Iniciativa<br/>*Retribución<br/>*Promoción</p> |                  |

|  |  |                              |  |  |  |  |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | <b>Reserva<br/>Amazónica</b> |  |  |  |  |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|



**ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL**

Cargo  
Nivel profesional  
Años de exp. en Turismo  
Tiempo en el cargo

Especialidad  
Procedencia /Origen  
Años de Experiencia en la compañía

**Instrucciones**

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

**A** = Escasamente, **B** = A veces, **C** = Generalmente, **D** = Siempre

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

1. ¿cuál es su régimen laboral

En Planilla  
Cuenta con Seguro Socia

Recibo por Honorarios  
No cuenta con seguro Social

2. Se identifica con la misión y visión de la empresa.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores Organizacionales.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Los valores de la organización están acordes a los suyos.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Siente un compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas Establecidas.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Conoce la importancia de su trabajo para la empresa

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia Diaria.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus Funciones.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

15. La Cultura Organizacional que hay en la empresa es agradable y facilita el buen Rendimiento de sus funciones.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar Los objetivos de la empresa.

|                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

17. la empresa promueve oportunidades de desarrollo profesional

A B C D

18. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia

A B C D

19. Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad  
De hacer una carrera dentro de la empresa.

A B C D

20. Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted y al equipo a que se  
Comprometan y participen activamente en éste.

A B C D

21. Usted ha recibido todas las informaciones que consideraba necesarias para empezar en su puesto de trabajo. SI NO

Si lo ha recibido, cuál es su evaluación del entrenamiento para conocer las tareas de su puesto de trabajo

1- Malo                                      2- Regular                                      3 – Bueno                                      4 – Muy Bueno

22. La compañía, emplea manuales de buenas prácticas indique los que maneja usted .....

23. En general, cómo usted considera el ambiente físico existente para realizar su trabajo?

1- Adecuado      2- poco adecuado,                      3- confortable                      4. Inadecuado.

24. Usted considera la estructura física de su sector adecuada? (climatización, muebles, equipamientos)

1- Malo                      2- Regula                      3 – Bueno                      4 – Muy Bueno

25. Cómo usted considera las condiciones de seguridad y prevención a accidentes del trabajo?

1- Malo                      2- Regular                      3 – Bueno                      4 – Muy Bueno

26. las informaciones que recibe acerca de cambios en sus actividades en el albergue son

1- adecuado      2- inadecuado                      3- poco adecuado

27. En cuantas capacitaciones a participado y en qué temas

.....  
 .....

28 - ¿qué valores /herramientas cree usted resaltan el albergue? enumere según su convicción.

EMPATIA  
 CALIDAD  
 JUSTICIA  
 RESPETO  
 INNOVACION  
 COHERENCIA  
 COMUNICACIÓN  
 CONFIANZA  
 COMPROMISO  
 PUNTUALIDAD  
 HONESTIDAD



### ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información relevante para el desarrollo del proyecto de investigación titulado “Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno”, como requisito previo para la obtención del título de Licenciado en Ecoturismo.

**Edad:** 18 a 25 años     26 a 35 años     36 a 45 años     más de 45 años

|                         |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| Cargo                   | Especialidad                       |
| Nivel profesional       | Procedencia /Origen                |
| Años de exp. en Turismo | Años de Experiencia en la compañía |
| Tiempo en el cargo      |                                    |

**Instructivo:**

Marque con una (x) según su opinión

Agradecemos su valiosa colaboración, la información es confidencial.

1. Mecanismos de inducción para los puestos laborales.  
 .....  
 .....
2. Características que más se valoran de los trabajadores  
 Experiencia laboral                      predisposición al trabajo    Actitudes personales  
  
 Conocimientos                      Iniciativa Idiomas                      Habilidades    Otros
3. Indique los mecanismos de evaluación del desempeño.  
 Conocimiento de las manuales      conductas de la personal    productividad  
  
 Otros.....
4. Existen de Planes de Promoción para los trabajadores.  
 Siempre                      frecuentemente                      rara vez                      nunca.
5. Mencione que capacitaciones se realizaran en el futuro en el albergue.  
 .....  
 .....
6. Criterios utilizados en la promoción del empleado.  
 Predisposición al trabajo                      tiempo de permanencia                      habilidades                      otros.
7. En su departamento se promueve la innovación y creatividad.  
 Siempre                      frecuentemente                      rara vez    nunca
8. Temáticas de las acciones formativas en las que participa el empleado  
 .....  
 .....
9. Cuáles son las estrategias que se toman para mejorar las condiciones laborales del personal.  
 Sueldo                      reconocimiento                      ascenso                      porcentaje de propinas  
  
 Otros  
 .....  
 .....

10. Que acciones están orientadas a mantener o retener al personal  
 .....  
 .....
11. Indique los mecanismo de implementación de prevención de riesgos laborales  
 .....
12. Cree usted que la motivación es un factor importante en el desempeño laboral Si No  
 Por qué?.....  
 .....
13. ¿cuenta usted con seguro contra accidentes, si lo tuviera quien lo paga?.....
14. Las decisiones en su departamento son tomadas la mayor parte de veces por:  
 El jefe de área personal que labora grupo de trabajo otros
15. Considera usted que las relaciones con el personal que labora es :  
 Buena Regular Mala Muy buena
16. Cuáles son los conflictos más comunes en su departamento  
 Con relación a su trabajo con los compañeros con los otros departamentos.  
 .....
17. Comparte los problemas con sus trabajadores para llegar a un consenso y solucionar los problemas.  
 Siempre frecuentemente rara vez nunca
18. Los problemas o conflictos que surgen en su departamento los conoce  
 Siempre frecuentemente rara vez nunca.
19. Analizan las causas de los problemas  
 Siempre frecuentemente rara vez nunca
20. Los problemas o conflictos en su departamento lo resuelve:  
 Las personas involucradaslos superiores personas ajenas al departamento
21. En general, cómo usted considera el ambiente físico existente para realizar su trabajo?  
 Adecuado poco adecuado, confortable inadecuado
22. qué valores /herramientas cree usted resaltan el albergue enumere según su convicción?

EMPATIA  
 CALIDAD  
 JUSTICIA  
 RESPETO  
 INNOVACION  
 COHERENCIA

COMUNICACIÓN  
 CONFIANZA  
 COMPROMISO  
 PUNTUALIDAD  
 HONESTIDAD





