

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



Título:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL
CABAÑA QUINTA, PUERTO MALDONADO - 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. MACEDO CORDOVA, Miguel Angel

Bach. DELGADO ARAMAYO, Shamir Antoni

Para optar el título profesional de Licenciado

Asesor: Lic. RAMÍREZ CORONADO, Henry

Puerto Maldonado – 2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



Título:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL
CABAÑA QUINTA, PUERTO MALDONADO - 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. MACEDO CORDOVA, Miguel Angel

Bach. DELGADO ARAMAYO, Shamir Antoni

Para optar el título profesional de Licenciado

Asesor: Lic. RAMÍREZ CORONADO, Henry

DEDICATORIA

A mi familia, especialmente a mis abuelos Miguel, Nora, Efraín y Celia, por su inmenso amor y enseñanzas. A mis adorables padres Edwin y Rosina. Mis hermanos, mi enorme compromiso y motivo de superarme cada día.

Miguel Angel.

A mis padres y hermanos por el apoyo brindado durante toda esta etapa, gracias por sus consejos y palabras de aliento, los amo mucho.

Shamir Antoni.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro enorme agradecimiento a:

Nuestra alma mater, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por los años de preparación profesional, y a cada uno de los docentes que nos acompañó en nuestra etapa universitaria.

A la distinguida Sra. Miluska Rosana Perez Alencart, Gerente General del Hotel Cabaña Quinta, por acoger nuestro proyecto de investigación, y las facilidades brindadas, en medio de nuestra recolección de datos, resaltar y agradecer a cada uno de los trabajadores, que nos brindaron su tiempo.

Al Lic. Henry Ramirez Coronado, por la asesoría brindada de nuestra investigación, de igual manera al Msc. Juan Carlos Llanos Zegarra, a la Msc. Luisita Milagros Valdivia Montero, y la Msc. Ruth Nataly Aragon Navarrete, por su apoyo en la validación de instrumento y aportes.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en cumplimiento del Reglamento de Grados Y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, para la obtención de título profesional de Licenciado en Ecoturismo. La investigación se encontró enmarcada en el estudio de Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Interno del Hotel Cabaña Quinta, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el cuarto trimestre del año 2018.

El objetivo de la Tesis fue evaluar los elementos de la cultura organizacional y determinar la influencia de las políticas que se orientan a la satisfacción laboral del cliente interno.

Mediante este estudio, se determinó cuáles fueron los problemas más comunes y las virtudes que presentaron en el Hotel Cabaña Quinta, y esta a su vez, la manera que influyó en la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores.

RESUMEN

La presente tesis de investigación proporcionó información para conocer y determinar como la cultura organizacional influyó en la satisfacción laboral del cliente interno.

La investigación fue de tipo descriptivo, puesto que puntualizó las variables que caracterizan la cultura organizacional que efectivamente incidieron en su rendimiento laboral; de corte transversal ya que la toma de datos se realizó en un momento y tiempo determinado (octubre y diciembre – 2018).

En el estudio se definió la población de muestra a todo el personal del hotel, sumando un total de 39 personas, de las siguientes áreas: Administración y contabilidad, recepción, house keeping, restaurant, mantenimiento y transporte, de los cuales el área de restaurant fue la que cuenta con el mayor número de personal.

Para la ejecución del levantamiento de datos se aplicó como técnicas e instrumentos, una encuesta. La encuesta se definió en base a los objetivos, variables e indicadores que se consideraron necesarios para obtener una información clara y precisa. La encuesta consistió en dos partes: La primera datos generales del trabajador y la segunda medir la cultura organizacional y diagnosticar el grado de satisfacción de los trabajadores.

Los resultados reflejaron que Cabaña Quinta cuenta con una cultura organizacional poco desarrollada, sin embargo, sus trabajadores sienten satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES: Cultura organizacional, satisfacción laboral, Cliente interno.

SUMMARY

This research thesis provided information for determine and disseminate how organizational culture influenced job satisfaction of internal clients.

The research project was descriptive in nature as it identified the variables that characterize the organizational culture that influences work performance; it is also cross-sectional as the data was collected during a specific time interval (October and December - 2018).

The studied population was all the staff working at hotel Cabaña Quinta, a total of 39 people, from the following areas: Administrative and accounting, reception, housekeeping, restaurant, maintenance and transport, of which the restaurant area was the one with the largest staff number.

In order to collect the required data for this study, a questionnaire was applied to the workers. The survey was defined based on the objectives, variables and indicators needed to obtain clear and accurate information were selected. The survey was composed of two parts: first one regarding general data of the workers, and the second part was related to the organizational culture and diagnosing the degree of satisfaction of the workers.

The results showed that Cabaña Quinta has an underdeveloped organizational culture, however, most of the workers feel satisfied at their job.

KEY WORDS: Organizational culture, job satisfaction, internal actor.

INTRODUCCIÓN

Muchos estudios demostraron que la cultura organizacional influye directamente en el desempeño laboral, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores (Ortíz, Daza, & Labarcés, 2014). Entonces, las organizaciones deberán tener en cuenta lo antes mencionado ya que los cambios que se efectúen a la cultura organizacional serán para alcanzar competitividad en mercado y también los objetivos y metas de la organización. (Ortíz et al., 2014).

El tema de investigación trata sobre la Cultura Organizacional y su Influencia en la satisfacción del cliente interno del hotel Cabaña Quinta, es así que, se planteó como objetivo conocer y determinar como la cultura organizacional, sus elementos y la satisfacción que esta genera.

En cuanto al nivel de investigación fue cualitativo, y de tipo exploratorio, descriptivo y transversal. Expresando que en esta investigación no existe mucha información a nivel local, así mismo se analizó la cultura como un factor influyente en el rendimiento laboral, y la toma de datos se realizó en un tiempo determinado. De tal manera se definió como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno.

En el desarrollo de la investigación se tuvo algunas limitaciones como: el no tener acceso a los documentos de gestión de la política organizacional del hotel; Al momento de levantar las encuestas se tuvo que coordinar con los trabajadores para coincidir en el horario de descanso de cada turno y no afectar en sus funciones laborales, y también se realizó visitas coordinadas en sus domicilios.

Los resultados reflejaron que Cabaña Quinta cuenta con una cultura organizacional poco desarrollada, sin embargo, sus trabajadores sienten satisfacción laboral.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.3 OBJETIVOS | 3 |
| 1.4 VARIABLES | 4 |
| 1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 5 |
| 1.6 HIPÓTESIS | 6 |
| 1.7 JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS | 7 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO | 8 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 23 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 25 |
| 3.1 TIPO DE ESTUDIO | 25 |
| 3.2 DISEÑO DE ESTUDIO | 25 |
| 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA | 25 |
| 3.4 METODOS Y TÉCNICAS | 27 |
| 3.5 TRATAMIENTO DE DATOS | 28 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 29 |
| CONCLUSIONES | 40 |
| SUGERENCIAS | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |
| ANEXOS | 466 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1. Lugar de nacimiento de los trabajadores. | 29 |
| Gráfico N° 2. Grado de instrucción..... | 30 |
| Gráfico N° 3. Porcentaje de los trabajadores en relación con el sexo | 31 |
| Gráfico N° 4. Capacitaciones o instrucciones necesarias, para empezar a trabajar | 31 |
| Gráfico N° 5. Evaluaciones de las capacitaciones recibidas, antes de iniciar a trabajar | 32 |
| Gráfico N° 6. ¿Cada cuánto tiempo el Hotel realiza capacitaciones para su personal?..... | 32 |
| Gráfico N° 7. Nivel de comunicación entre jefes de área y compañeros..... | 33 |
| Gráfico N° 8. Los trabajadores tienen un trato cordial y acorde con sus jefes de área..... | 34 |
| Gráfico N° 9. Documentos de gestión MOF, ROF, MBP | 35 |
| Gráfico N° 10. Información sobre los documentos de gestión | 35 |
| Gráfico N° 11. Conocimiento sobre la misión, visión y objetivos del Hotel | 36 |
| Gráfico N° 12. Información sobre la organización y las reglas que se debe seguir..... | 36 |
| Gráfico N° 13. Reconocimiento del esfuerzo por parte del Hotel | 37 |
| Gráfico N° 14. Motivación para continuar trabajando en el Hotel..... | 38 |
| Gráfico N° 15. Satisfacción en alcanzar los objetivos del Hotel..... | 38 |
| Gráfico N° 16. Identificación con la empresa hotelera en la que labora..... | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 5 |
| Tabla 2. Número total de trabajadores por área de trabajo..... | 26 |
| Tabla 3. Relación de trabajadores. | 26 |

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los logros de las empresas o instituciones dependen mucho de quienes las gerencian y de quienes trabajan para estas, los gerentes son tanto fundamentales como los trabajadores, es así como dependerá mucho de qué manera los gerentes contribuyan para el éxito de la empresa; así como también dependerá mucho de sus trabajadores, porque ellos conforman la empresa y también son parte de los logros que estos consigan.

Muchos estudios demostraron que la cultura organizacional influye directamente en el desempeño laboral, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores (Ortíz, Daza, & Labarcés, 2014). Entonces, las organizaciones deberán tener en cuenta lo antes mencionado ya que los cambios que se efectúen a la cultura organizacional serán para alcanzar competitividad en mercado y también los objetivos y metas de la organización. (Ortíz et al., 2014).

Se podría afirmar que la administración ha ido cambiando a través del tiempo, teniendo como principal actor al trabajador, y así como la cultura organizacional lo describe con las nuevas ideas de cómo mejorar la calidad de vida laboral del trabajo y a su vez la obtención de los objetivos y metas.

Entonces la cultura organizacional es ha sido un nuevo enfoque de administración, donde el trabajador y su satisfacción laboral es un bien intangible, de la cual dependerá el éxito de la organización.

Dentro de la cultura organizacional está presente un aspecto fundamental que es el clima organizacional el cual está fuertemente ligada a la cultura organizacional, porque comprende patrones de conducta, creencias y valores por parte de los

miembros de una organización.(Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009), de esto dependerá que los miembros de la organización sientan que su desempeño es tan importante como el de los que gerencian la organización.

Este tema tan importante, tiene relación con el clima laboral, donde no solo es importante llegar a los objetivos y metas de la empresa, sino también entender al trabajador y dándole reconocimientos como persona y no solo con un factor productivo para la empresa. Esto tiene una influencia significativa para las empresas ya que pueden llegar mejor a sus objetivos y metas.(Salazar Estrada et al., 2009).

La falta de conocimiento sobre la Cultura Organizacional en cualquier tipo de empresa es un problema para aquellos líderes de grandes y/o pequeñas empresas, que trae como consecuencia incumplimiento de metas y objetivos de la misma empresa y como resultado un pésimo clima laboral, frustración del cliente interno o trabajador, e insatisfacción del cliente que toma el servicio. Esto por no haber instruido, capacitado y/o mencionado a los trabajadores acerca de cómo la empresa lleva una cultura de trabajo y organización, así como también es por no tener una cultura organizacional propiamente dicha.

Para satisfacción laboral (Chiang Vega & Martínez, 2015) cita textualmente a Locke, (1976), quien dice que la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, y que es una actitud general que tiene el trabajador acerca de su trabajo, y es el resultante de varias actitudes específicas.

Tomando en cuenta estos enunciados se puede tener en cuenta que es indispensable tener una cultura organizacional en cualquier tipo de organización, y en este caso sobre la industria hotelera, que representa una actividad económica considerable, así mismo el autor Ayuso Siart, (2005) menciona que el “alojamiento constituye uno de los componente más importante de la actividad turística”.

Respecto a la bibliografía citada, se presume que el Hotel Cabaña Quinta tiene una cultura organizacional poco desarrollada, puesto que los trabajadores no están involucrados en su totalidad a las metas y objetivos de la empresa, entonces esto genera insatisfacción laboral para el cliente interno (trabajador) e incumplimiento de objetivos y metas a alcanzar por parte del hotel, Es por eso que es indispensable conocer la cultura organizacional definida dentro del hotel, así como también la satisfacción del cliente interno (trabajadores).

Esta investigación pretende estudiar nuestras variables que son: La cultura organizacional y la satisfacción laboral.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno en el Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado – 2018

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Las preguntas que se plantearon en la tesis de investigación son las siguientes:

- ¿En que contribuyen los elementos de la cultura organizacional para el cliente interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado – 2018
- ¿Se orientan políticas organizacionales para la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado – 2018
- ¿El cliente interno del Hotel Cabaña Quinta expresa satisfacción laboral?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del Cliente Interno: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los elementos de la cultura organizacional que se desarrollan en el hotel Cabaña Quinta para la satisfacción del cliente interno.
- Determinar y evaluar las políticas organizacionales que se orientan a la satisfacción laboral del cliente interno: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018.
- Conocer si el cliente interno expresa satisfacción laboral: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018.

1.4 VARIABLES

1.4.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Para el tema de investigación en estudio, la variable dependiente es la:

- Satisfacción laboral.

Dimensiones

- Políticas de gestión humana.

1.4.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. Consideramos que las variables independientes para el caso estudiado es la:

- Cultura organizacional.

Dimensiones

- Políticas empresariales.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIÓN | INDICADORES | SUBINDICADORES |
|--|-----------------------------|--|---|
| Variable dependiente: Satisfacción laboral | Políticas de Gestión humana | <ul style="list-style-type: none"> • Características sociodemográficas de los trabajadores • Salario • Relaciones laborales • Relaciones con los jefes • Comunicación de con los jefes • Libertad e iniciativa • Retribución • Promoción | <ul style="list-style-type: none"> • Características Sociodemográficas de los Trabajadores • Salario • Beneficios laborales • Relaciones Laborales • Relaciones con el Jefe • Comunicación con los jefes • Libertad e Iniciativa (autonomía) • Retribución • Promoción |
| Variable independiente: Cultura organizacional | Políticas empresariales | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de servicio • Política social | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión • Comportamiento organizacional • Filosofía institucional • Liderazgo • Trabajo en equipo • Clima laboral • Capacitaciones • Comunicación • Valores |

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

La cultura organizacional establecida influye en la satisfacción laboral del cliente interno: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018.

1.6.2 HIPOTESIS ESPECÍFICOS

- Los elementos de la cultura organizacional contribuyen en la satisfacción laboral del cliente interno: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado – 2018.
- Las políticas organizacionales si están orientadas a la satisfacción laboral del cliente interno: caso Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado – 2018.
- El cliente interno expresa satisfacción laboral: caso Hotel Cabaña Quinta.

1.7 JUSTIFICACIÓN

Tener una cultura organizacional desarrollada es muy difícil ya que demanda de proyección a largo plazo para crear y arraigar los elementos y las características que direccionan a la empresa en su camino al cumplimiento de sus objetivos, misión y visión.

El propósito de la investigación es poder entender la cultura organizacional, sus elementos y el desarrollo de sus políticas organizacionales que maneja el hotel Cabaña Quinta y cómo este tipo de administración puede influenciar en la satisfacción del cliente interno (trabajador), así como también puede impulsar a alcanzar los objetivos y metas de la empresa. Se debe tener en cuenta que este establecimiento es un hotel de 3 estrellas categorizado por la DIRCETUR mediante resolución, y que es uno de los más representativos de la ciudad de Puerto Maldonado.

Esta investigación servirá como línea base sobre la importancia de la cultura organizacional (en este caso en un hotel) y como está influye en la satisfacción del cliente interno, lo que conllevará al éxito de la empresa.

También esta investigación busca brindar un aporte social significativo, para que las empresas hoteleras vean la importancia de la valorización de su cliente interno, y así los trabajadores mejorarán su calidad de vida (buena remuneración, buen clima laboral y cumplimiento de objetivos y metas), y eso será reflejado en la sociedad.

Por tal motivo es muy importante determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Cabaña Quinta.

1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

La ejecución de la investigación no presentó algún tipo de riesgo o alguna suspicacia para los tesisistas y las personas involucradas en el proyecto de Tesis. La información que se obtuvo se utilizó únicamente para esta investigación, la cual se brindó, de igual manera, a la gerencia del Hotel Cabaña Quinta.

Las encuestas no se encuentran estipulado, que el trabajador consigne su nombre, por motivos de confidencialidad y de proteger su imagen.

Durante la fase de gabinete y campo se utilizaron materiales, como hojas recicladas para la impresión de las encuestas, y los instrumentos y materiales no presentaron algún riesgo para los participantes.

Los conceptos se encuentran con sus respectivos autores y se precisan en la bibliografía utilizada.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES TURÍSTICOS DE SANTA MARTA - COLOMBIA 2012 – 2013 (Tatiana Segre, Daza Corredor, & Ballestas, 2014).

RESUMEN

Con base en la inquietud por desarrollar estrategias que conlleven al aumento en la productividad de los operadores turísticos de la ciudad de Santa Marta, esta investigación se propone caracterizar las condiciones de la cultura organizacional de dichas instituciones; en este estudio, se definen las variables correspondientes a las condiciones físicas 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 el rendimiento laboral de los empleados en las empresas turísticas. Para el estudio en Santa Marta, se determinaron las características de cada variable en un cuestionario de 24 preguntas, se encuestaron miembros de las organizaciones y se ahondó en la percepción de directivos, administrativos y operativos, e identificar para el caso de la ciudad, si el talento humano se encuentra motivado en gran parte por las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo y un entorno laboral adecuado para el desarrollo de su trabajo, y así observar la relación frente a su rendimiento.

Palabras Clave: Cultura organizacional, condiciones de trabajo, entorno laboral, comportamiento organizacional.

CONCLUSIONES

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.

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. CASO HOTEL DE LA CADENA ISLAZUL EN EL ORIENTE CUBANO (Ms. C.Guisado & Dr. C.Vidal, 2009)

RESUMEN

El presente trabajo estudia la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente de un hotel de la cadena cubana Isla Azul 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 de 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 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.

Finalmente se plantean limitaciones del estudio y pautas a seguir en futuros trabajos relacionados con el tema.

Palabras clave: Clima organizacional, la satisfacción laboral, la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

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. Estos hallazgos difieren de los encontrados por (Schneider, et al., 2009), (Cooil, et al., 2009), (Manning, et al., 2004) y (Rogg, et al., 2001). Es necesario señalar que esta investigación tiene una limitación importante relacionada con el tamaño de la muestra, de igual manera que (Rogg, et al., 2001) 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.

CULTURA ORGANIZACIONAL EN RESTAURANTES DE CIUDAD OBREGÓN SONORA (Duarte & Dayana, 2013)

RESUMEN

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 organizacional 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. Se concluye que en dicho estudio de investigación se logró el objetivo deseado ya que los resultados mostraron el tipo de cultura organizacional de cada restaurante de Ciudad Obregón Sonora.

CONCLUSIONES

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 39 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 esto según Cunningham, Aldag y Swift (1991) que declaran que está formada por patrones de conducta, conceptos, valores, ceremonias y rituales que ocurren dentro de una organización. 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.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, HOTEL DESCANSO DEL INCA – CHICLAYO, 2014 (Serrano & Gonzales, 2014)

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de los recursos humanos en el hotel Descanso del Inca, en la ciudad de Chiclayo, encontrándose estrechamente vinculada con la gran problemática de la realidad local: los servicios. Así que se optó el tipo de

investigación mixta, con un diseño de investigación descriptiva, y la muestra estuvo conformada por 12 personas, que fue el total de colaboradores del establecimiento, y para la colecta de datos se utilizaron fichas bibliográficas, textuales, resumen y comentarios; además como instrumentos de investigación se aplicaron entrevistas, encuestas y una guía de observación; Con respecto al procesamiento de datos, fueron procesados a través de software como: Excel 2010 y Word 2010, que sirvieron para forjar el análisis del estudio. El estudio tuvo como propósito el uso de diversas técnicas planteadas para el progreso de su gestión, en cuanto al recurso humano.

CONCLUSIONES

- Se logró diagnosticar la gestión del recurso humano en el Hotel Descanso del Inca, obteniendo como respuesta algunas deficiencias en los procesos para la buena gestión del talento humano, considerando la posibilidad de aplicar una propuesta, basada según el modelo de Idalberto Chiavenato, pues servirá de ayuda para el adecuado manejo de los colaboradores, conteniendo la definición de los puestos ya preestablecidos con mayor o menor número de reglas, requisitos necesarios y atribuciones que otorgarán a sus miembros, para un mejor desempeño.
- Por otro lado, durante la evaluación se procedió a la identificación de los errores cometidos en la aplicación de cada uno de los seis procesos por parte del Hotel Descanso del Inca, siendo algunos de ellos los siguientes:
 - ✓ En el proceso de incorporación de personas, dentro del proceso de reclutamiento y selección se consideraban los vínculos amicales y familiares al momento de la toma de decisiones y de elección de personal.
 - ✓ En el proceso de colocación de personas, no cuentan con un perfil establecido para cada puesto, dificultando el desempeño y la ejecución de tareas por parte de los colaboradores al no tener clara su labor.

- ✓ En el proceso de recompensar a las personas, los colaboradores eran incentivados monetariamente, haciéndose visible el desgano y desinterés al realizar sus deberes para con la empresa.
 - ✓ En el proceso de desarrollo de personas, no se realizaban capacitaciones, causando el estancamiento intelectual de los colaboradores, quienes no se sentían capaces para afrontar problemas del mercado actual.
 - ✓ En el proceso de retención de personas, los colaboradores no diferenciaban la relación laboral con la amical, pues algunos empleados, sobrepasaban los límites de confianza demostrándolo frente a los clientes y al momento de la realización de sus labores.
 - ✓ En el proceso de supervisión de personas, el Hotel Descanso del Inca no contaba con una base de datos actualizada sobre sus colaboradores, lo cual no permite tener conocimiento sobre los logros de los colaboradores en la empresa, sirviendo esto para la determinación de ascensos o despidos.
- Finalmente, después de realizar la evaluación de los procesos de gestión de recursos humanos de incorporación, colocación, recompensar, desarrollo, retención y supervisión de personas, se diseñó la propuesta ya anteriormente mencionada, con pautas necesarias para la correcta gestión y desempeño de los colaboradores dentro de la empresa hotelera.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA GENERAR SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS: CASO DEL ALBERGUE ESTANCIA BELLO HORIZONTE DEL DISTRITO DE LAS PIEDRAS, PROVINCIA DE TAMBOPATA, 2013 (Mendoza Zuñiga & Solis Alvarez, 2013).

RESUMEN

La intención de esta investigación radica en analizar cuáles son los elementos del comportamiento organizacional y entender el cómo afecta, ya sea de manera positiva o negativa, para alcanzar los objetivos de la empresa, y también saber si estos influyen en la satisfacción de los turistas que visitan el Albergue Estancia Bello Horizonte en donde se realizó la investigación. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para trabajadores que se dividió en secciones para incluir elementos del comportamiento organizacional, y el otro enfocado a turistas nacionales e internacionales, esto para conocer la satisfacción de los turistas. Se llegó a la conclusión que, si existe una influencia, es decir; saber que tan satisfechos, motivados y comprometidos se encontraron los trabajadores del Albergue Estancia Bello Horizonte. Se pudo concluir que los elementos del comportamiento organizacional analizados en esta investigación son tomados en cuenta y aplicados en el Albergue Estancia Bello Horizonte, Por otro lado, el grado de satisfacción en los turistas, es de nivel alto ya que perciben el buen servicio que es desarrollado por los trabajadores del Albergue Estancia Bello Horizonte.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el proceso de investigación sobre influencia de la cultura organizacional para generar satisfacción de los turistas podemos concluir de la forma siguiente:

- Al contrastar la hipótesis a un nivel de significancia se afirma la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los turistas.

- En relación a la dimensión: Elementos de la cultura organizacional, se observa que el 38 % de los turistas manifestaron una influencia buena, un 45 % de ellos manifestaron una influencia regular y solo el 17 % manifestaron una influencia baja.
- En la dimensión: Características de la Cultura Organizacional, se observa que el 34 % de los turistas manifestaron una influencia buena, un 47 % de ellos manifestaron una influencia regular y solo el 19 % manifestaron una influencia baja.
- Factores de la Cultura Organizacional, se observa que el 36 % de los turistas manifestaron una influencia buena, un 36 % manifestaron una influencia regular y solo el 28 % de ellos manifestaron una influencia baja.
- La cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad de la empresa, reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos.
- Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa creándose un clima de compañerismo y al mismo tiempo de entrega en el trabajo.

2.2 MARCO TEÓRICO

Fue importante el análisis de las siguientes teorías para el desarrollo del proyecto de investigación, por lo que se consideró importante la siguiente lectura:

- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** “Luego de más de diez años de debate cultural hay una riqueza literaria sobre cultura organizacional con muchas visiones teóricas que compiten entre sí en relación con el concepto de cultura y a su importancia. Sin embargo, la mayoría de los investigadores utiliza el término de cultura organizacional o corporativa para referirse a los valores, filosofía, mitos y otros conceptos que los miembros de la organización

comparten”.(Gómez Díaz & Rodríguez, 2013). “Desde esta perspectiva, la cultura se entiende como un fenómeno nacional que influye en el desarrollo y refuerzo de creencias en el contexto organizacional. Las similitudes y diferencias en los valores y actitudes de las personas en las diversas organizaciones provienen, en primera instancia, de la influencia que ejerce la sociedad en la cultura organizacional. En este sentido las organizaciones son manifestaciones de sistemas culturales más amplios.”(García Alvarez, 2006). Elementos de la Cultura organizacional (Alcócer Cisneros & Vera La Torre, 2004). Los diversos elementos formadores de la cultura provee una interpretación de la realidad y sus significados son aceptados como algo “natural”, siendo repasados automáticamente entre las personas de una organización. Entre los elementos más importante tenemos:

- Valores. Construidos por la directiva y están relacionados con los objetivos de la organización
- Ritos y ceremonias. Actividades planeadas que poseen objetivos específicos y directos, como integración, reconocimiento, valorización al buen desempeño o esclarecimientos de los comportamientos no aceptables.
- Historias y Mitos. Son narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente, el contenido de las historias guía el comportamiento de los trabajadores y la reacción organizacional ante un acontecimiento.
- Tabúes. Tienen objetivo orientar el comportamiento delimitando las áreas prohibidas, dejando claro lo que no es permitido dentro de la organización.
- Héroes. Son persona que, de cierta forma, determinaron o cambiaron el rumbo de la organización y recibieron un reconocimiento por su éxito. Estos proporcionan modelos estableciendo patrones de desempeño y motivación a las personas.

- Normas. Son leyes que deben ser seguidas y estas son definidas con base en los elementos culturales y también su transmisión se da a través de ellas.
 - Comunicación. Proceso de transmisión y circulación de la información dentro de la organización, comprendiendo todo tipo de comunicación, ya sea formal o informal, verbal o no.
-
- **SATISFACCIÓN LABORAL:** “La responsabilidad social empresarial aumenta los niveles de satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados. Las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno.”(Chiang Vega & Martínez, 2015). Según (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007), “La satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud). Por esta razón, es que en los últimos años se propuso una redefinición que trató de estudiar esta actitud de una manera más comprensiva, vale decir, considerando el componente cognitivo, ya que parece lógico tener en cuenta que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan con respecto a su trabajo. Desde esta perspectiva”, se conceptualiza como “un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable.”(Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007). “Las respuestas conductuales procedentes de esta evaluación quedan excluidas de la definición, ya que suelen considerarse como consecuencias de la satisfacción laboral.”(Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007). La satisfacción laboral es un comportamiento actitudinal que generalmente

adopta el cliente interno al desarrollarse en sus labores en la empresa, pero esta actitud resulta de varias actitudes específicas que tienen que ver con aspectos como: remuneración, jefe directo, ambiente laboral, equipo de trabajo, cumplimiento de derechos laborales, nivel de educación, tareas predefinidas, la edad y el tamaño de la empresa; todos estos aspectos mencionados influyen en las actitudes que tiene el cliente interno (trabajador) y así llega a una actitud general que es la satisfacción laboral.

- **ACTIVO INTANGIBLE:** “Los activos intangibles son bienes que posee la empresa y que no pueden ser percibidos físicamente. Sin embargo, se consideran activos porque ayudan a que la empresa produzca un rendimiento económico a través de ellos. Ejemplos de activos intangibles pueden ser el valor de marca, el conocimiento de metodologías de trabajo, las patentes o el goodwill. Estos activos intangibles forman gran parte del valor de mercado de una empresa o marca. Por todo esto, ahora la contabilidad incorpora estos elementos como activos susceptibles de generar beneficios en el Plan General Contable”.(economía simple.net, 2016)
- **ACTIVO TANGIBLE:** “Un activo tangible tiene una forma física, es decir, son activos materiales que se pueden ver y tocar. Los activos tangibles en el ámbito empresarial incluyen tanto los activos no corrientes, como la maquinaria, los edificios y terrenos, los vehículos, entre otros.) y los activos corrientes, como el inventario. Lo contrario de un activo tangible es un activo intangible. Un activo tangible, como todos los activos, debe proporcionar beneficios económicos futuros razonablemente estimables y debe ser el resultado de una transacción previa (por ejemplo, una compra). En contabilidad, los activos tangibles se meten en la cuenta propiedades, planta y equipo. Los activos tangibles que tengan una vida útil estimada de más de un año, se deberá realizar el proceso de amortización para repartir el coste del activo entre todos los años de su vida útil, en lugar de asignar la totalidad del gasto al momento en que ha sido comprado”.(Economipedia.com, 2015)

- **CLIENTE INTERNO:** “El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y cliente de quien me hace llegar el resultado del suyo. Toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente. Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utilizará los productos resultantes del proceso anterior como entrada (recursos) para su propio proceso. A su vez, éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro cliente interno, o que llegarán hasta el mercado, dirigidas a clientes externos”.(Talavera Pleguezuelos & Aiteco consultores, 1999)
- **CLIMA LABORAL:** “El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo diario. El tipo de clima laboral impacta directamente en la satisfacción del cliente interno y así mismo en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa. Es decir, mientras la calidad de clima laboral que manejas en tu empresa es buena y se orienta hacia los objetivos generales, un mal desenvolvimiento de clima laboral terminará con el ambiente de trabajo causando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento. La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, los comportamientos de los trabajadores en la empresa, con su desenvolvimiento y relación en el trabajo, con su capacidad de interacción con la empresa, con los insumos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas

como escalas de evaluación para medir el clima laboral”.(Emprende pyme.net, 2016)

- **POLÍTICAS ORGANIZACIONALES:** “Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa”.(Medina, 2012)
- **RECURSOS HUMANOS:** Se denomina recursos humanos a las personas con la que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.(Definición, 2017)
- **VENTAJA COMPETITIVA:** “Se denomina ventaja competitiva a una ventaja o característica que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras, lo que la hace diferente y permite atraer más consumidores. Una ventaja competitiva es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás. Los atributos que contribuyen a tener una ventaja comparativa son innumerables. Pero podemos citar como ejemplo el acceso ventajoso a recursos naturales (como minerales de alto grado o fuentes de energía de bajo coste), mano de obra altamente calificada, ubicación geográfica o barreras de entrada altas, que se pueden potenciar si tenemos un producto difícilmente imitable o contamos con una gran marca. La facilidad

para acceder a las nuevas tecnologías también puede considerarse otro atributo de ventaja competitiva. Por ejemplo, los países soleados tienen ventaja competitiva para generar energía solar.”(sevilla Arias, 2016).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CALTUR:** El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes (MINCETUR, 2018b).
- **CENFOTUR:** CENFOTUR es el Centro de Formación en Turismo – organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. Tiene más de 40 años de liderazgo académico, responsable de la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo, que ofrece una propuesta innovadora y acorde a las necesidades del sector, para elevar la competitividad turística en nuestro país, a través del aseguramiento de la calidad de los servicios (CENFOTUR, 2018).
- **DIRCETUR:** Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, la DIRCETUR, órgano de línea del Gobierno Regional y organismo desconcentrado del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), es una entidad pública competente para planificar, ejecutar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones de desarrollo de los sectores Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. (DIRECTUR AYACUCHO, 2010).
- **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, encargados de definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y turismo en el país como órgano rector del sector (MINCETUR, 2018a).

- **TURISMO:** Desde sus orígenes, el término “turismo” ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”. Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2003).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE ESTUDIO

- **Descriptivo**; puesto que, al intentar analizar la cultura como factor influyente en el rendimiento laboral, lo que se pretendió es puntualizar las variables que caracterizaron la cultura organizacional que efectivamente incidieron en el comportamiento de los trabajadores y por ende en su rendimiento laboral.
- **Exploratorio**; ya que no existe mucha información sobre la temática a estudiar en el ámbito local.
- **Transversal**; porque la toma de datos se realizó en un momento y tiempo determinado.

3.2 DISEÑO DE ESTUDIO

La presente investigación fue un estudio de corte transversal. Porque la toma de las muestras se desarrolló en un tiempo determinado, en este caso se realizó en el periodo de octubre- diciembre del 2018.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población que se consideró es todo el personal del Hotel Cabaña Quinta.

Tabla 2. Número total de trabajadores por área de trabajo.

| Área | Trabajadores |
|----------------|--------------|
| Administrativa | 3 |
| Recepción | 6 |
| Restaurant | 15 |
| House keeping | 8 |
| Mantenimiento | 6 |
| Transporte | 1 |
| Total | 39 |

Fuente: *Elaboración propia*

3.3.2 MUESTRA

A continuación, se muestra, una relación de los trabajadores por área, todos ellos fueron parte de la aplicación de las encuestas.

Tabla 3. Relación de trabajadores.

| Trabajador | Área |
|--------------------|----------------|
| Romel Rubio | Administrativa |
| Jose Sanchez | Administrativa |
| Xiomara Flores | Administrativa |
| Ronald Tito | Recepción |
| Marlon Ventura | Recepción |
| Nilo Huaman | Recepción |
| Junior Quesquen | Recepción |
| Toshiro Takahashi | Recepción |
| Kenji Macedo | Recepción |
| Jorge Portocarrero | Restaurant |
| Edmundo Davila | Restaurant |
| Zandra Irarica | Restaurant |
| Madwell Marchena | Restaurant |
| Darwin Aliaga | Restaurant |
| Angela Mendoza | Restaurant |
| Dulidania Mamani | Restaurant |
| Emerson Vargas | Restaurant |

| | |
|---------------------|---------------|
| Jerviz Salvador | Restaurant |
| Hilda Caceres | Restaurant |
| Celia Ruiz | Restaurant |
| Jhoel Imata | Restaurant |
| Alcira Peralta | Restaurant |
| Rolando Checa | Restaurant |
| Javier Checa | Restaurant |
| Flor Vargas | House keeping |
| Ruberli Saenz | House keeping |
| Gisisee Jimenez | House keeping |
| Marleny Saenz | House keeping |
| Marcela Herbozo | House keeping |
| Doris Pesha | House keeping |
| Magdalena Mozombite | House keeping |
| Naysha | House keeping |
| Julio Huallpa | Mantenimiento |
| Juan Beyuma | Mantenimiento |
| Percy Guerra | Mantenimiento |
| Crispin Ramos | Mantenimiento |
| Tony Campos | Mantenimiento |
| Nestor Huallpa | Mantenimiento |
| David Cordova | Transporte |
| Total | 39 |

Fuente: *Elaboración propia*

3.4 METODOS Y TÉCNICAS

El método fue no probabilístico o intencional, porque la población y la elección de los elementos no dependieron de la probabilidad sino de las características de la investigación, para ello la toma de muestras se realizó mediante la aplicación de encuestas, donde se observó dos secciones marcadas: La primera sobre características socio demográfico y económico, y la segunda sección conformada por preguntas netamente enmarcadas con el proyecto de tesis, que tuvieron relación con los indicadores de nuestras variables contempladas. Así mismo en

la misma encuesta se contempló preguntas que estaban dirigidas al personal y jefes de área.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

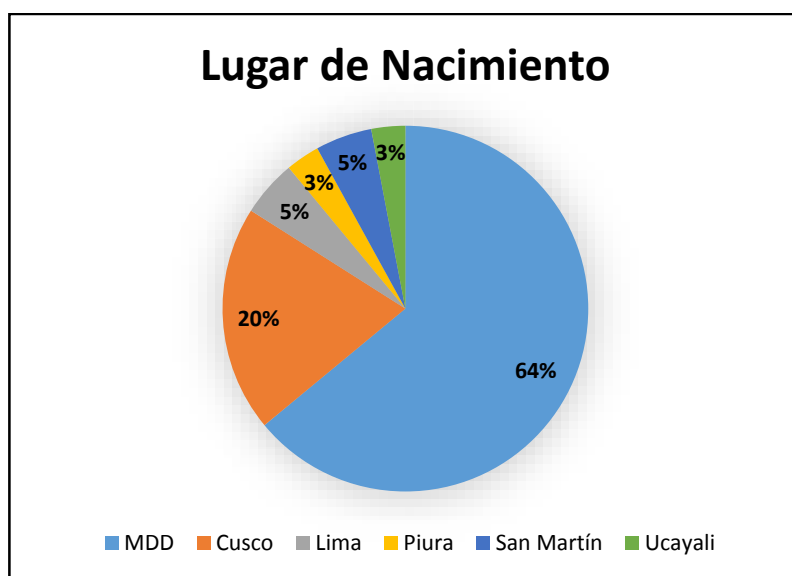
El procesamiento de datos se realizó con una base de datos a través de una hoja de cálculo Excel, en donde se interactuó con una tabla y gráficos dinámicos calculados en porcentajes que fueron hechos con el mismo programa Excel.

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LA POBLACIÓN

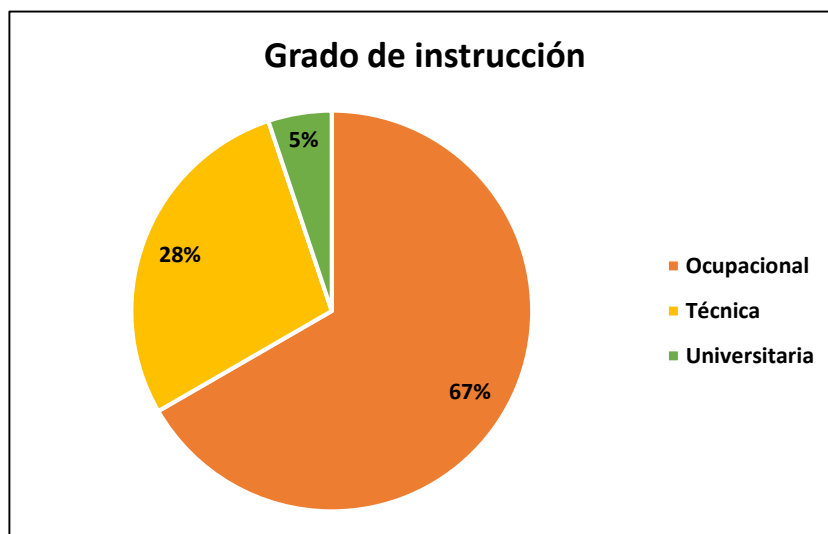
A continuación, se presentan gráficos sobre las características sociodemográficas:

Gráfico N°1. Lugar de Nacimiento de los trabajadores.



En el gráfico N°1, se muestran los porcentajes correspondientes al lugar de nacimiento de los trabajadores. Se pudo observar que el 64% son de la región de Madre de Dios, el 20% de Cusco, el 5% Lima, 3% Piura, 5% San Martín, y 3% Ucayali.

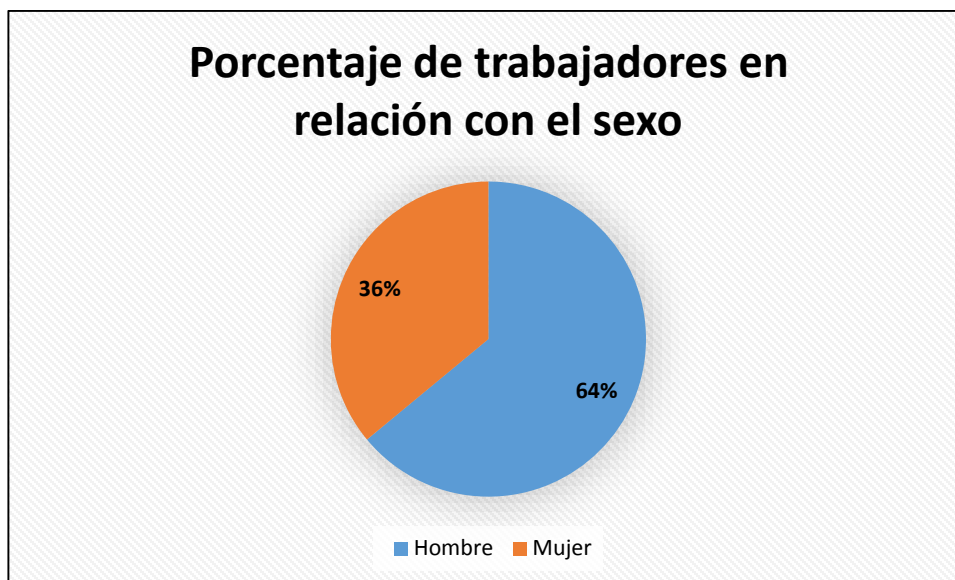
Con estos resultados se pudo confirmar que el Hotel Cabaña Quinta contribuye al desarrollo económico de la población local, así como también brinda oportunidades a personas de otras regiones.

Gráfico N°2. Grado de instrucción.

En el gráfico N°2, Se muestran los porcentajes del grado de estudios actuales, obtenidos de los trabajadores, se pudo observar que un 67% manifestó que es únicamente ocupacional, el 28% cuenta con una carrera técnica, y el 5% señala una carrera universitaria. De lo manifestado anteriormente, se pudo afirmar que existe un mayor porcentaje de trabajadores que no cuentan con una carrera técnica o universitaria, sabiendo que en el hotel demanda de varios puestos de trabajo, que, de tal forma, deberían ser ocupados por profesionales técnicos y/o universitarios (Contadores, Administradores, Licenciados en Hotelería o Turismo, Chef, entre otros, a fines del sector hotelero).

Se debe tener en cuenta que este establecimiento de hospedaje esta categorizado con 3 estrellas mediante RESOLUCION N°008-2015GOREMAD/GRDE/DIRCETUR-DR.

Gráfico N°3. Porcentaje de trabajadores en relación con el sexo.



En el gráfico N°3, se observó que, el mayor porcentaje de total de trabajadores corresponde al sexo masculino.

4.2 RESULTADOS

A continuación, se hace un análisis de los resultados obtenidos en la encuesta

Gráfico N°4. Capacitaciones o instrucciones necesarias, para empezar a trabajar.

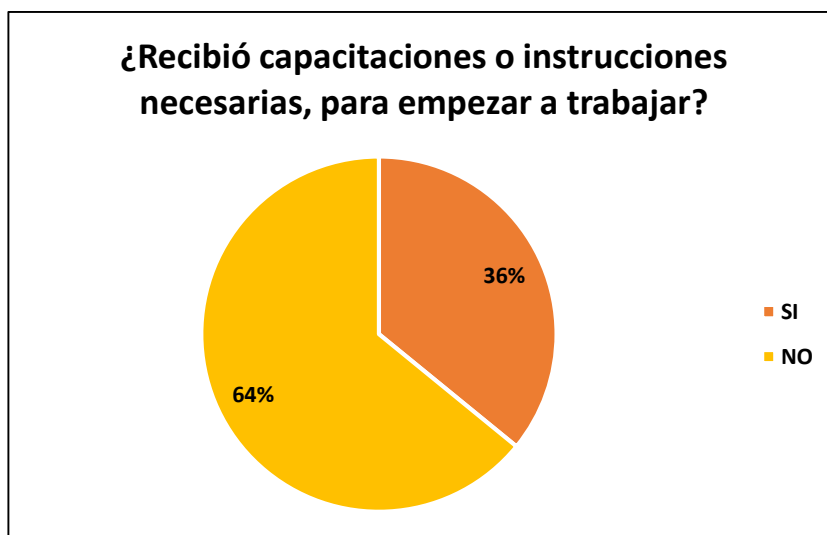


Gráfico N°5. Evaluaciones de las capacitaciones recibidas, antes de iniciar a trabajar.

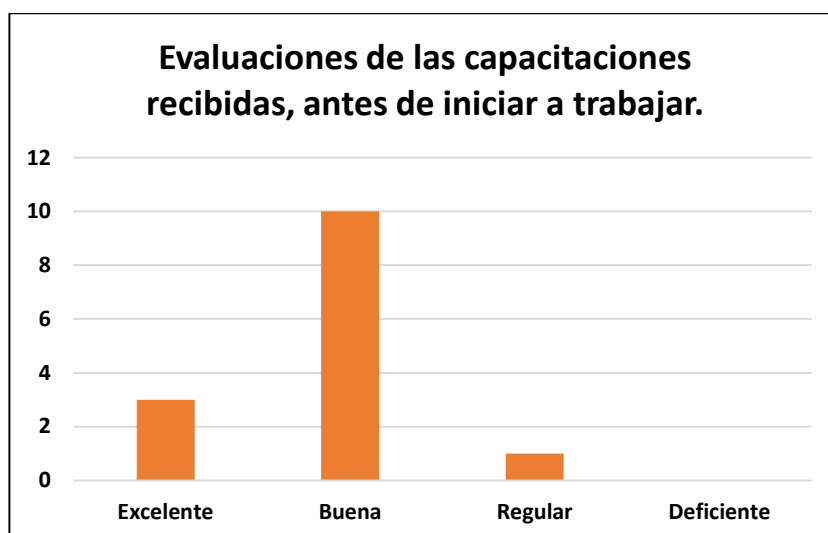


Gráfico N°6. ¿Cada cuánto tiempo el Hotel realiza capacitaciones para su personal?

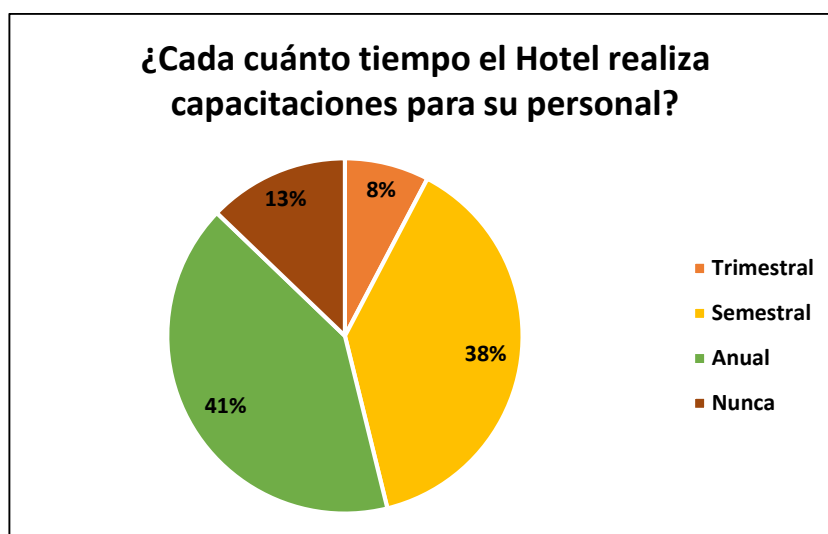


Gráfico N°4 se observó que el 64% del personal del hotel no recibió instrucciones para iniciar sus funciones.

Gráfico N°5 se evidenció que dentro de las pocas capacitaciones o instrucciones que recibió el personal, estas fueron calificadas como buena.

Gráfico N°6 nos dio a conocer que el 41% afirma que recibe capacitaciones anualmente, el 38% cada seis meses, 13% nunca recibió capacitaciones y 8% trimestral.

De lo antes descrito se puede interpretar que el hotel no dio instrucciones o capacitaciones al 64% de sus trabajadores antes de iniciar con sus funciones, pero de las pocas capacitaciones o instrucciones que recibieron, el personal las calificó como buenas. Por otro lado, se observó que la frecuencia de las capacitaciones se da anualmente. Se debe tomar en cuenta el tiempo que el trabajador viene laborando, ya que esta influencia en la respuesta de la frecuencia de capacitaciones o instrucciones que da el hotel.

Gráfico N°7. Nivel de comunicación entre jefes de área y compañeros.



Gráfico N°8. Los trabajadores tienen un trato cordial y acorde con sus jefes de área.

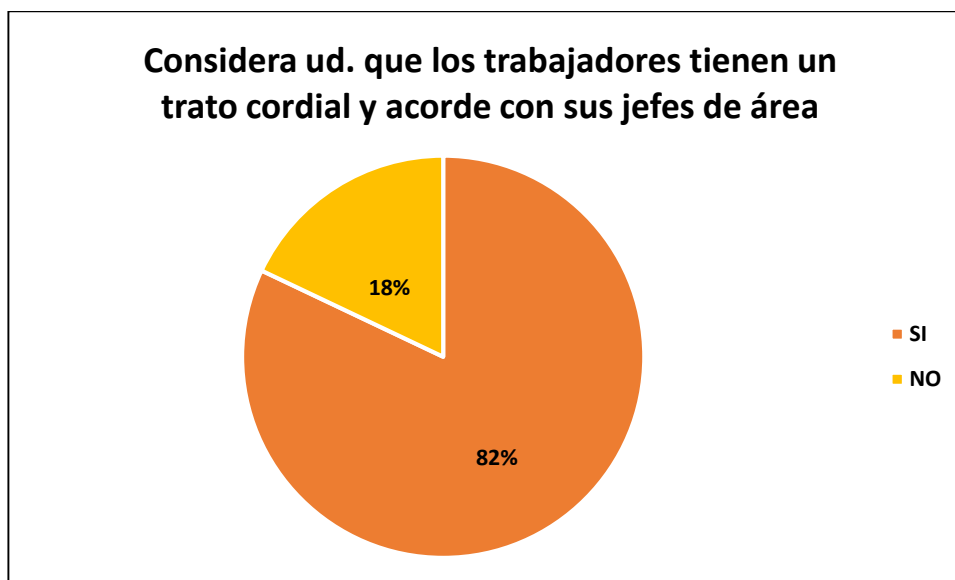


Gráfico N°7. Nos mostró que, el 82% de los trabajadores tiene un buen nivel de comunicación entre jefes de área y compañeros.

Gráfico N°8. Nos mostró que el 82% de los trabajadores y jefes de área tienen un trato cordial.

De la lectura de los gráficos se pudo interpretar que, en el hotel existe una buena comunicación y un trato cordial entre jefes de área y empleados.

Gráfico N°9. Documentos de gestión MOF, ROF, MBP.

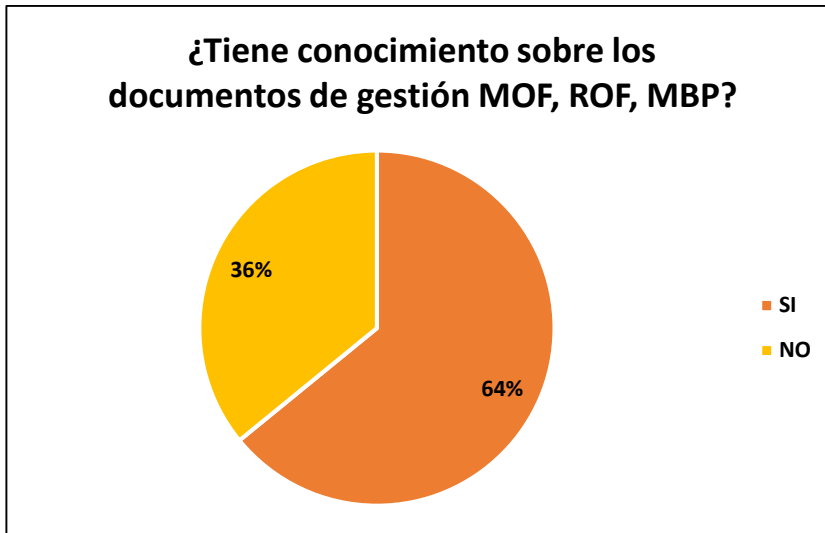


Gráfico N°10. Información sobre los documentos de gestión.

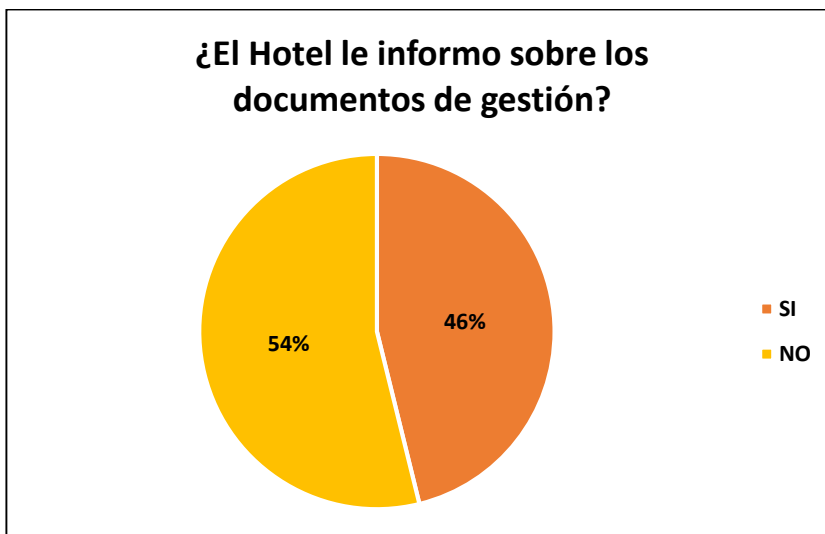


Gráfico N°11. Conocimiento sobre la misión, visión y objetivos del Hotel.



Gráfico N°12. Información sobre la organización y las reglas que se debe seguir.

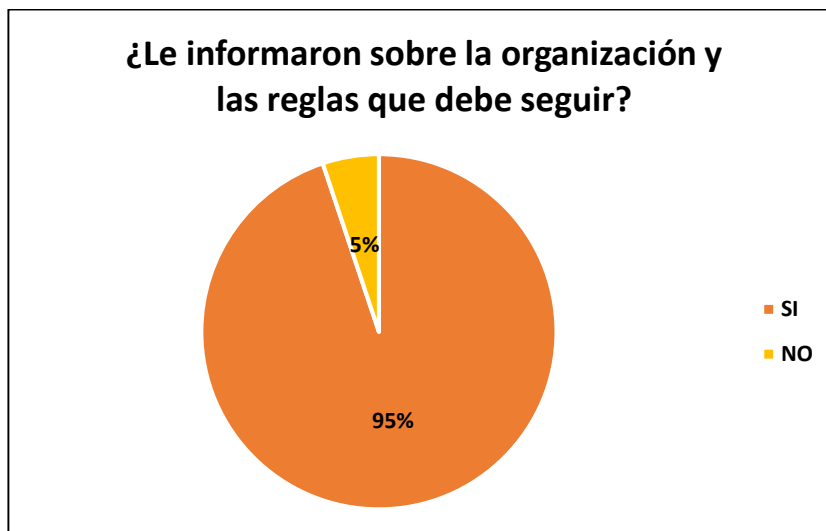


Gráfico N°9. Nos indicó que el 64% de los trabajadores si tiene conocimientos sobre los documentos de gestión, mientras que el 36% indico que no.

Gráfico N°10. Se observó que, el 54% de los trabajadores indicó que la empresa no les informó sobre la existencia de estos documentos de gestión.

Gráfico N°11. Nos expresó que, el 95% de los trabajadores no tiene conocimientos de la visión, misión y objetivos de la empresa.

Gráfico N°12. Se observó que, el 95% de los trabajadores indicó que el hotel informó sobre la organización y reglas que estos deben seguir.

De lo antes mencionado, el gráfico N°9 y 10, se evidencio que, el mayor porcentaje de los trabajadores indicaron que si conocen los documentos de gestión, a pesar de que el 54% afirma que el hotel no les informó la existencia de estos documentos.

Gráfico N°13. Reconocimiento del esfuerzo por parte del hotel.

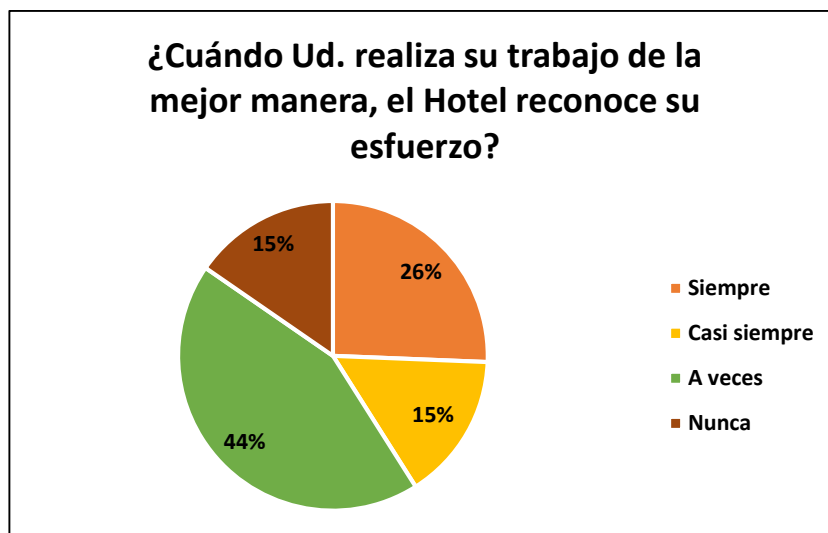


Gráfico N°14. Motivación para continuar trabajando en el hotel.



Gráfico N°15. Satisfacción en alcanzar los objetivos del hotel.



Gráfico N°16. Identificación con la empresa hotelera en la que labora.



Gráfico N°13. Según este gráfico se observó que el 44% de los trabajadores indicó que, el hotel a veces reconoce el esfuerzo que estos realizan al trabajar, 26% siempre, 15 casi siempre, y los otros 15% indicaron que nunca reconocen su esfuerzo.

Gráfico N°14. En este gráfico se evidencio que, el 54% de los trabajadores se sienten altamente motivados en seguir trabajando en el hotel, mientras que, 41% medianamente motivado, 5% poco motivado y 0% nada motivado.

Gráfico N°15. Nos indicó que, el 64% de los trabajadores se siente satisfecho con el trabajo que realiza para poder alcanzar los objetivos del hotel, mientras que el 36% indicó que se siente altamente satisfecho y el 0% indicó insatisfacción, así como también en la alternativa de totalmente insatisfacción.

Gráfico N°16. Esta nos dio a conocer que el 95% de los trabajadores se siente identificado con la empresa y solo un 5% respondió que no se siente identificado.

De los antes descrito, se interpreta que, solo el 26% de los trabajadores indicó que su esfuerzo siempre es reconocido por el hotel, a pesar de este bajo porcentaje un 54% de todos los trabajadores se siente altamente motivado y un alto porcentaje (64%) se encontró satisfecho con su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la interpretación de los gráficos N°4,5 y 6 se concluyó que el hotel Cabaña Quinta no cuenta con un cronograma de capacitaciones o instrucciones para los nuevos trabajadores que inician en el hotel ya que el 64% afirmó que no recibió capacitaciones o instrucciones, así mismo 36% de los trabajadores que afirmó recibir capacitaciones o instrucciones la calificaron como buena. Por otro lado, en el gráfico N°6 el 13% de los trabajadores indicaron que nunca recibieron algún tipo de capacitación.

Según (Alcócer Cisneros & Vera La Torre, 2004) Los elementos de la cultura organizacional son: Valores, ritos y ceremonias, historias y mitos, tabúes, héroes, normas y comunicación. De los cuales Cabaña Quinta solo posee los elementos de cultura organizacional de Valores, normas y comunicación de acuerdo con la información recabada en las encuestas. Por lo tanto los elementos de la cultura organizacional que posee el hotel Cabaña Quinta si contribuyen en la satisfacción del cliente interno

- De acuerdo con la interpretación de los gráficos N°9, 10 se concluyó que Cabaña Quinta no informa claramente la existencia de sus documentos de gestión ya que el mayor porcentaje (64%) de los trabajadores indicaron que, si están informados sobre los documentos de gestión, a pesar de que el mayor porcentaje de los trabajadores (54%) no recibió esta información por parte del hotel.

En los gráficos N°11 y 12, se observó claramente que a pesar de que el hotel cumplió en informar sobre organización y las reglas de la empresa, un gran porcentaje de los trabajadores (94%) afirmó no conocer la visión, misión ni objetivos de la empresa. Esto demuestra que el hotel Cabaña Quinta cuenta con política organizacional la cual es informada pero no acatada por los trabajadores, así como los describe (Medina, 2012) la política organizacional es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Por otro lado, no se pudo

tener acceso a los documentos de gestión que posee el hotel Cabaña Quinta por un tema de confidencialidad que ellos manifestaron, a pesar de que se hizo la solicitud formal por parte de la universidad, es por eso que no se pudo determinar que las políticas organizacionales de Cabaña Quinta están orientadas a la satisfacción laboral del cliente interno.

- Según los gráficos N°13, 14, 15 y 16, el 26% de los trabajadores indicó que su esfuerzo es reconocido "siempre", y el 44% respondió "a veces". Sin embargo, el 54% de los trabajadores afirmó que se siente altamente motivado y un alto porcentaje (64%) indicó que siente satisfacción con su desempeño laboral. Claramente se observó una contradicción en cuanto a las respuestas por parte de los trabajadores ya que afirmaron sentir satisfacción a pesar de no tener suficiente reconocimiento.

Para describir la satisfacción laboral (Chiang Vega & Martínez, 2015) cita textualmente a Locke, (1976), quien dice que la satisfacción laboral es "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", y que es una actitud general que tiene el trabajador acerca de su trabajo, y es el resultante de varias actitudes específicas. Teniendo en cuenta al autor la satisfacción laboral debe ser la resultante de actitudes específicas, sin embargo, en este caso el cliente interno afirmó tener una satisfacción laboral, pero no por tener actitudes específicas que conlleven a la satisfacción, sino por la respuesta que dieron en la encuesta.

SUGERENCIAS

- Se sugiere al hotel Cabaña Quinta implementar un cronograma de capacitaciones o instrucciones para los nuevos trabajadores. Así mismo reorganizar la frecuencia de las capacitaciones de acuerdo a las necesidades, y que las capacitaciones se realicen en todas las áreas.
- Se sugiere que Cabaña Quinta mejore su canal de comunicación y así fomentar el interés de sus políticas organizacionales por parte de cliente interno.
- Se sugiere que Cabaña Quinta programe reuniones trimestrales para actualizaciones sobre las políticas organizacionales.
- Se sugiere generar un sistema de reconocimiento de esfuerzo laboral.
- Se sugiere crear un buzón de sugerencias anónimas de manejo interno, en la cual el trabajador pueda expresar molestias, incomodidades y sugerencias.
- Se sugiere que Cabaña Quinta establezca un monitoreo de sus trabajadores, donde se evalúe la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcócer Cisneros, S., & Vera La Torre, J. L. (2004). Acerca de la Cultura Organizacional.pdf. *Revista Cultura*. Retrieved from http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/18_12.pdf

Ayuso Siart, S. (2005). *Gestión sostenible en la industria turística retórica y práctica en el sector hotelero español*. Retrieved from <https://ddd.uab.cat/record/37487>

CENFOTUR. (2018). CENFOTUR | Centro de Formación en Turismo.

Chiang Vega, M. M., & Martínez, K. A. K. (2015). *ESTUDIO EMPIRICO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL, CUATRO INDICADORES: SATISFACCIÓN LABORAL, CONDICIONES Y MEDIOAMBIENTE DEL TRABAJO, ORGANIZACIÓN E INDICADOR GLOBAL, SECTORES PRIVADO Y PÚBLICO. DESARROLLO, APLICACIÓN Y...* (Spanish). 8(1), 23–50. Retrieved from <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40–56. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>

Definición. (2017). Definición de Recursos Humanos.

DIRECTUR AYACUCHO. (2010). DIRCETUR.

Duarte, R., & Dayana, B. (2013). *Cultura Organizacional en Restaurantes de Ciudad Obregón Sonora*.

economía simple.net. (2016). Definición de Activo Intangible.

Economipedia.com. (2015). Activo tangible.

Emprende pyme.net. (2016). Clima Laboral.

García Alvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura

organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163–174. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64750112>

Gómez Díaz, C., & Rodríguez, J. (2013). Cultura Organizacional.

Medina, M. (2012). Política Organizacional. Concepto y Esquema de la Empresa.

Mendoza Zuñiga, M., & Solis Alvarez, F. (2013). Influencia de la cultura organización para general satisfacción de los turistas: casos del albergue Estancia Bello Horizonte del distrito de las Piedras, provincia de Tambopata (Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios). Retrieved from <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/164>

MINCETUR. (2018a). Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR | Gobierno del Perú.

MINCETUR. (2018b). Plan Nacional de Calidad Turística - MinceturMincetur.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2003). *Conceptos Fundamentales del Turismo*. 1–2. <https://doi.org/10.1111/nph.12572>

Ms. C.Guisado, B. P., & Dr. C.Vidal, G. G. (2009). *Relación Entre El Clima Organizaconal, La Satisfacción Laboral Y La Satisfacción Del Cliente. Caso Hotel De La Cadena Islazul En El Oriente Cubano*. Retrieved from <http://caribeña.eumed.net/wp-content/uploads/islazul.pdf>

Ortíz, S. J., Daza, C. A., & Labarcés, B. C. (2014). *La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta 2012 - 2013*. *Clío América*, 8 (15), 22 - 35. 8(15), 22–35. Retrieved from <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/download/827/876?inline=1>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. In *ACIMED* (Vol. 20). La Habana: 2000, Editorial Ciencias Médicas.

Serrano, A., & Gonzales, D. (2014). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, HOTEL DESCANSO DEL INCA – CHICLAYO, 2014* (Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Retrieved from <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/263>

sevilla Arias, A. (2016). Ventaja competitiva - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Retrieved April 5, 2019, from <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>

Talavera Pleguezuelos, C., & Aiteco consultores. (1999). *Cliente Interno*.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018 | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|---|--------------|--|---|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIÓN | INDICADORES | SUBINDICADORES | INSTRUMENTOS | METODOLOGÍA | MATERIALES |
| <p>Problema General: ¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno en el Hotel Cabaña Quinta?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Cabaña Quinta.</p> | <p>Hipótesis General: La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Cabaña Quinta.</p> | <p>V. Independiente: Cultura organizacional</p> | <p>Políticas Empresariales</p> | <p>*Política de Servicio *Política Social</p> | <p>*Documentos de Gestión *Comportamiento organizacional *Filosofía institucional *Liderazgo *Trabajo en equipo *Clima Laboral *Capacitaciones *Comunicación *Valores</p> | | <p>METODO: <u>Exploratorio:</u> Ya que no existe mucha información sobre la temática a estudiar. <u>Descriptivo:</u> Porque pretende puntualizar las variables que caracterizan la cultura organizacional que efectivamente inciden en el comportamiento de los trabajadores. <u>Transversal:</u> Porque la toma de datos se realiza en un momento y tiempo definido. <u>Población / Muestra:</u> Conformado por el total de trabajadores de la empresa</p> | <p>Materiales y equipos: Materiales de escritorio: Resaltadores Borrador Hojas Bond A4 Lapiceros Materiales de campo: Fichas para encuestas Libreta de Campo Lápiz Equipos de Computo: Laptop HP Software de procesamiento de datos Impresora Memoria USB Cámara Fotográfica</p> |
| | <p>Objetivos Específicos: 1.- Evaluar los elementos de la cultura organizacional que se desarrolla en el Hotel Cabaña Quinta. 2.- Determinar las políticas que se desarrollan hacia el cliente interno (trabajadores) y los beneficios que se generan. 3.- Proponer un sistema alternativo de cultura organizacional.</p> | <p>Sub- Hipótesis: 1.- Los elementos de la cultura organizacional contribuyen a la satisfacción del cliente interno del Hotel Cabaña Quinta. 2.- La implementación de las políticas tienen como prioridad contribuir eficientemente en el bienestar del cliente interno (trabajadores), generando compromiso en las actividades asignadas del Hotel Cabaña Quinta. 3.- La propuesta de este sistema de gestión contribuirá con el funcionamiento óptimo de la empresa, influyendo en la satisfacción laboral del cliente interno y externo.</p> | <p>V. Dependiente: Satisfacción laboral</p> | <p>*Características Sociodemográficas de los Trabajadores *Salario *Relaciones Laborales *Relaciones con el Jefe *Comunicación con los jefes *Libertad e iniciativa (autonomía) *Retribución *Promoción</p> | <p>*Encuestas *Observación Directa</p> | | | | |

ANEXO 2. INSTRUMENTO

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Hola, nosotros somos: Shamir Delgado y Miguel Macedo, estudiantes egresados de la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, estamos llevando a cabo un estudio para conocer su percepción sobre la cultura organizacional que se desarrolla en el Hotel Cabaña Quinta, nuestro objetivo es determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del cliente interno del HOTEL CABAÑA QUINTA ***, gracias por su cooperación.

CARACTERÍSTICAS SOCIO – DEMOGRÁFICAS

Lugar de Nacimiento:

Sexo: Hombre Mujer

Edad:

Estado Civil: Soltero Casado Conviviente otro

Nº de hijos:

Nivel económico: S/

850 - 1000 1001 - 1500
1501 - 2000 2001 a mas

Situación Laboral: Fijo () Temporal ()

Área de trabajo:

- Recepción
- House Keeping
- Restaurant
- Transporte
- Mantenimiento
- Administrativa

Grado de instrucción:

SUPERIOR: Universitaria () Técnica () Ocupacional ()
BASICA: Secundaria Completa () Secundaria Incompleta () Primaria ()

¿Cuánto tiempo trabaja en el hotel?

- 1 - 3 meses
- 4 - 6 meses
- 7 - 12 meses
- 1 - 2 años
- 3 años a mas

1. ¿Tiene conocimiento usted si la empresa en donde labora cuenta con Documentos de gestión? (MOF,ROF, Manual de buenas prácticas, etc.) MOF: Manual de Organización y funciones / ROF: Reglamento de Organización y Funciones.

SI NO

2. ¿La empresa le ha informado que existen documentos de gestión en su administración?

SI NO

3. ¿Tiene conocimiento usted sobre la visión, misión y objetivos de la empresa?

SI NO

4. Le informaron a usted sobre la organización y las reglas que debe seguir.

SI NO

5. Usted ha recibido todas las instrucciones o capacitaciones que se consideran 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.

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Deficiente

6. Cada cuanto tiempo la empresa realiza capacitaciones o charlas para su personal.

a) Mensual b) Trimestral c) Semestral d) Anual e) Nunca

7. Con respecto a los valores / herramientas de conducta enumere según el grado de importancia que usted considere, de acuerdo a los siguientes valores:

Indispensable = 4 Muy importante = 3 Importante = 2 Poco importante = 1

Honestidad Responsabilidad Respeto Integridad Puntualidad

8. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Deficiente

9. ¿Cómo considera el trato por parte de usted con los trabajadores a su cargo? (Marque si es jefe de área)

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mal

10. ¿Considera que se ha logrado un buen nivel de comunicación entre jefes de área y compañeros?

SI NO

11. ¿Cómo calificaría la comunicación entre los empleados y los jefes de área de la empresa?

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Deficiente

12. ¿Considera usted que los empleados tienen un trato cordial y acorde con sus jefes de área?

SI NO

13. ¿Cuándo se presenta algún problema laboral en su área, confía en el criterio de sus trabajadores para resolverlos? (Marque si es feje de área)

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

14. Posteriormente resuelto el problema, como se siente usted con la aptitud del trabajador frente a este. (Marque si es feje de área)

- a) Altamente satisfecho b) Medianamente satisfecho c) Poco satisfecho d) Nada satisfecho

15. ¿Cree usted que la motivación es un factor importante en el desempeño laboral?

SI NO

16. ¿Se realizan reuniones o encuentros, en las cuales pueda compartir momentos agradables con sus compañeros del hotel?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

17. ¿Cuál de las siguientes actividades, son las que realiza el hotel para compartir entre compañeros?

- a) Fiestas b) Parrilladas c) Cumpleaños d) Almuerzos e) Ninguno f) Otros

Especifique.....

18. ¿Cuándo usted hace su trabajo de la mejor manera, el hotel reconoce su esfuerzo?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

19. ¿De qué manera manifiesta la empresa su reconocimiento por el buen trabajo en su área?

- a) Certificado b) Viajes c) Aumento de sueldo d) Honorarios e) Ninguno e) Otros

Especifique.....

20. La cantidad de trabajo que se le asigna en el hotel, es acorde a sus funciones. ¿Cómo lo considera usted?

- a) Excesiva b) Normal c) Escaso d) Insuficiente

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

- a) Confortable b) Adecuado c) Inadecuado d) Pésimo

22. ¿Qué tan motivado se siente usted, para seguir trabajando en el hotel?

- a) Altamente motivado b) Medianamente motivado c) Poco motivado d) Nada motivado

23. ¿Qué tan comprometido se siente usted, para continuar trabajando en el hotel?

- a) Altamente comprometido b) Medianamente comprometido c) Poco comprometido d) Nada comprometido

24. En su área de trabajo se promueve la innovación y la creatividad.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

25. ¿Cuándo usted se plantea un cambio, motiva a su equipo a que se comprometan y participen activamente en éste?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

26. Mantiene usted una actitud positiva con respecto a los cambios que se generan.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

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

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

28. ¿Cuáles son los problemas o conflictos más comunes en su área de trabajo?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Con relación a su trabajo | <input type="checkbox"/> Entre el jefe y/o colaboradores |
| <input type="checkbox"/> Con los compañeros | <input type="checkbox"/> Con otras áreas |
| <input type="checkbox"/> Escases de materiales de trabajo | <input type="checkbox"/> Ninguno |

29. Los problemas o conflictos que se generan en su área de trabajo, ¿trata usted de solucionarlos?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

30. ¿Cómo calificarías la calidad de servicios que ofrece la empresa en la que trabajas? Siendo los valores los siguientes:

Excelente = 5 Bueno = 4 Regular = 3 Malo = 2 Pésimo = 1

- Recepción
 Eventos y conferencias
 House Keeping
 Restaurant
 Transporte

31. ¿Cómo se siente usted con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa?

- a) Totalmente satisfecho b) Satisfecho c) insatisfecho d) Totalmente insatisfecho

32. Considera que el hotel, es una buena oportunidad para crecer como persona y/o profesional.

SI NO

33. Se siente identificado con la empresa.

SI NO

¡GRACIAS!

ANEXO 3. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, Octubre de 2016

Señores: **INVERSIONES PEREZ ALENCART SAC.**
Atención: **Miluska Rosana Perez Alencart**
Gerente General.

**Asunto: Solicito Consentimiento para
Desarrollar Proyecto de Tesis.**

De mi especial consideración:

Yo, **Miguel Angel Macedo Cordova** identificado con DNI N° **60640339**, y **Shamir Antoni Delgado Aramayo** identificado con DNI N° **72318764**, domiciliados en la ciudad de Puerto Maldonado, del Distrito Tambopata, Provincia Tambopata, Departamento Madre de Dios, tenemos el agrado de dirigimos a usted con la finalidad de aceptación para realizar y desarrollar nuestro Proyecto de Investigación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - UNAMAD, de tal manera nosotros los interesados llegamos a un consenso en realizar la investigación en su empresa Hotelera, es así que como título tentativo tenemos: "**Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno - Cabaña Quinta Hotel**"

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de especial consideración y estima.

Atentamente,



MIGUEL ANGEL MACEDO CORDOVA
DNI: 60640339
Bachiller en Ecoturismo



SHAMIR ANTONI DELGADO ARAMAYO
DNI: 72318764
Bachiller en Ecoturismo

- Se Adjunta:
- Copia de Matriz de consistencia sobre la investigación
 - Copias de DNI.



ANEXO 4. SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 22 de junio de 2018.

Señorita
 Lic. Juan Carlos Llanos Zegarra
 Docente
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente.-

Asunto: Validación de Instrumentos por Juicio de Expertos.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación titulado "Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del HOTEL CABAÑA QUINTA*** Puerto Maldonado - 2017"; se ha elaborado un instrumento: 01 encuesta para medir la satisfacción del cliente interno en el hotel Cabaña Quinta.

Por lo expuesto, y para darle el debido rigor científico, se requiere la validación de los instrumentos en mención, a través de la evaluación de Juicio de Expertos, para lo cual me permito solicitarle su participación como evaluador, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional en turismo.

Sin otro particular, hago uso de la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Miguel Angel Macedo Cordova

Adjunto:

- Instrumentos de Evaluación
- Formato de Opinión de Expertos
- Matriz de Consistencia del Proyecto

Handwritten note:
 22 de Junio - 2018
 9:05 AM



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 22 de junio de 2018.

Señorita
Lic. Ruth Nataly Aragon Navarrete
Docente
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente.-

Asunto: Validación de Instrumentos por Juicio de Expertos.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación titulado "Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del HOTEL CABAÑA QUINTA*** Puerto Maldonado - 2017"; se ha elaborado un instrumento: 01 encuesta para medir la satisfacción del cliente interno en el hotel Cabaña Quinta.

Por lo expuesto, y para darle el debido rigor científico, se requiere la validación de los instrumentos en mención, a través de la evaluación de Juicio de Expertos, para lo cual me permito solicitarle su participación como evaluador, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional en turismo.

Sin otro particular, hago uso de la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Miguel Angel Macedo Cordova

Adjunto:

- Instrumentos de Evaluación
- Formato de Opinión de Expertos
- Matriz de Consistencia del Proyecto


Macedo
22-06-18



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 22 de junio de 2018.

Señorita
 Lic. Luisita Milagros Valdivia Montero
 Docente
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente.

Asunto: Validación de Instrumentos por Juicio de Expertos.

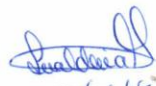
Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación titulado "Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del HOTEL CABAÑA QUINTA*** Puerto Maldonado - 2017"; se ha elaborado un instrumento: 01 encuesta para medir la satisfacción del cliente interno en el hotel Cabaña Quinta.

Por lo expuesto, y para darle el debido rigor científico, se requiere la validación de los instrumentos en mención, a través de la evaluación de Juicio de Expertos, para lo cual me permito solicitarle su participación como evaluador, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional en turismo.

Sin otro particular, hago uso de la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


 Miguel Ángel Matedo Cordova


 22/06/18
 9:12 AM.

Adjunto:

- Instrumentos de Evaluación
- Formato de Opinión de Expertos
- Matriz de Consistencia del Proyecto

ANEXO 5. FICHA DE VALIDACIÓN



INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento de Evaluación | Autor del Instrumento |
| Hamos Zegarra Juan Carlos | UNAMAD | Encuesta | Miguel Angel Macedo Cordova |

Título del Proyecto:

Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del HOTEL CABAÑA QUINTA*** Puerto Maldonado - 2017

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENO | | | | MUY BUENO | | | | EXCELENTE | | | | |
|-------------|-----------------|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1 | CLARIDAD | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 2 | OBJETIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 3 | ACTUALIDAD | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5 | SUFICIENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 7 | CONSISTENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 8 | COHERENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9 | METODOLOGÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ninguna

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy bueno

| | | | |
|----------------------|----------|------------------------------|-------------|
| 25 de Junio del 2018 | 43150075 | | 925535785 |
| Lugar y fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Telefono N° |



INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS

- DATOS GENERALES

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento de Evaluación | Autor del Instrumento |
| ARAGON NAVARRETE, Nataly | UNAMAD | ENCUESTA | Miguel Angel Macado Cordova |

Título del Proyecto:

Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del HOTEL CABAÑA QUINTA*** Puerto Maldonado - 2017

- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENO | | | | MUY BUENO | | | | EXCELENTE | | | | |
|-----------------|---|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| CLARIDAD | Es formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ACTUALIDAD | Está acorde con los cambios en el turismo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar la variable en evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COHERENCIA | Entre las variables, indicadores y/o dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

MUY BUENO

| | | | |
|----------------------------------|----------|------------------------------|-------------|
| Puerto Maldonado 22 de junio '18 | 23861865 | | 982372460 |
| Lugar y fecha | DNI Nº | Firma del Experto Informante | Telefono Nº |

ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
 "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Puerto Maldonado 13 de julio de 2018

CARTA N° 147 - 2018-UNAMAD-R/FEC-D

Señora:
MILUSKA ROSANA PEREZ ALENCART
 Gerente General de Hotel Cabaña Quinta
 Presente.-

De mi especial consideración:

Asunto: **Autorización para aplicación de encuesta**
 Ref. Expediente N° 341, FUT N° 00096

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y a su vez manifestarle que, el Sr. MIGUEL ANGEL MACEDO CORDOVA, identificado con DNI N° 60640339, y el Sr. SHAMIR ANTONI DELGADO ARAMAYO, egresados de la Carrera Profesional de Ecoturismo, vienen desarrollando su tesis "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL CABAÑA QUINTA PUERTO MALDONADO-2017".

En ese sentido, se solicita a su representada brindarles las facilidades y autorización para la aplicación de la encuesta, el mismo que permitirá culminar su tesis para optar el título profesional.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, hago de la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor deferencia personal.


Atentamente,



Dr. Jorge Luis Castillo Huizado
 BECARIO

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160 - 3° Piso Pabellón Nuevo - Teléfono N° 951906570 - 982 747225
 Puerto Maldonado - Madre de Dios

ANEXO 7. CARTA PARA VALIDACIÓN DE RESULTADOS


 UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
 "Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Puerto Maldonado, 13 de mayo de 2019

CARTA N° 090-2019-UNAMAD-R/FEC-D

Señora:
MILUSKA ROSANA PÉREZ ALENCART
GERENTE GENERAL DEL HOTEL CABAÑA QUINTA
Presente.-

De mi especial consideración:


Asunto: Presentación de estudiantes y apoyo en proyecto de investigación
 Ref. FUT N° 1133-08/05/2019, registro 203

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y el mío propio, la presente tiene por finalidad presentar al Br. SHAMIR ANTONI DELGADO ARAMAYO y Br. MIGUEL ANGEL MACEDO CÓRDOVA, egresados de la carrera profesional de Ecoturismo, quienes vienen desarrollando el proyecto de investigación "Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del Cliente Interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado-2017".

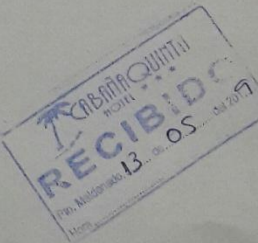
En ese sentido, solicito a su representada se les brinde facilidades para el acceso a la documentación de gestión de su representada, el mismo que permitirá la validación de resultados y concluir con el desarrollo del proyecto de investigación.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, hago de la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor deferencia personal.

Atentamente,


 Dr. Jorge Luis Castillo Hurtado
 DECANO

Decano/JLCH


RECIBIDO
 13 de mayo de 2019

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160-5° Piso Pabellón Nuevo - Teléfono N° 951906570 - 982 747225
 Puerto Maldonado - Madre de Dios

ANEXO 8. FOTOS

