

Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén

Work environment and work performance at Las Vegas hotel in the city of Jaen

Susan Barboza ¹, Ricardo Rivera ², y Yudith Peralta ³.

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén, Cajamarca, Perú; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, permitiendo describir el ambiente que perciben y conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo correlacional no experimental y transversal. Para obtener la información se aplicó una encuesta a 18 trabajadores del hotel. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable, estando compuesto por 15 ítems cada uno en escala de Likert, estos fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado para sus 30 elementos 0.926, siendo los instrumentos fiables y consistentes. Para medir la correlación se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.733, demostrando que existe una correlación positiva alta, así también el nivel de significancia $0,01 < 0,05$ lo que concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un hotel de la ciudad de Jaén.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, percepción, incentivos, contribución.

ABSTRACT

The research work was carried out at Las Vegas hotel in the city of Jaen, Cajamarca, Peru; it is a study of quantitative approach, non-experimental and transversal correlational type; The objective was to determine the relationship between the work environment and labor performance, allowing describing the environment they perceive and knowing the level of labor performance of workers. To obtain the information, a survey was applied to 18 workers at the hotel. In relation to the instrument of data collection, a questionnaire was applied for each variable, consisting of 15 items each on a Likert scale, these were validated by experts and the reliability was with the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining as a result for its 30 elements 0.926, being the reliable and consistent instruments. To measure the correlation, Spearman's relationship coefficient was used, in which it is observed that there is a correlation of 0.733, showing that there is a high positive correlation, as well as the level of significance $0.01 < 0.05$; which concludes that there is a relationship between the work environment and labor performance in a hotel in Jaen city.

Keywords: work environment, work performance, perception, incentives, contribution.

DOI: <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>

Recibido: 25/11/2020. Aceptado: 08/02/2021

* Autor para correspondencia

-
1. Municipalidad Provincial de Jaén, Perú. Email: susan.barboza22@gmail.com
 2. Dirección Sub Regional de Salud I Jaén, Perú, Email: ricardo.rivera.t22@gmail.com
 3. Dirección Sub Regional de Salud I Jaén, Perú. Email: yudith_1220@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es determinante al percibir una persona su ambiente de trabajo, influyendo en gran medida en su satisfacción y desempeño. Un adecuado desempeño es obtenido por un adecuado ambiente de la organización, este se logra con individuos idóneos, los que se asocien a la cultura de la organización y muestren capacidades para desarrollar actividades que se les asigne y contribuya en el logro de objetivos (Pilligua, 2019; Goicochea, 2018). La calidad de vida laboral de una organización esta mediada por el entorno o ambiente, llamado clima organizacional, indicador fundamental de la vida (Panta, 2015; Baguer, 2012; Gan, 2006).

Los esfuerzos para mejorar la vida laboral, constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su desempeño en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto (Quispe, 2015).

En lo referente al desempeño laboral, Robbins y Coulter (2014) definen que este determina si tuvo éxito o no la organización, individuo o proceso para el lograr los objetivos. Robbins y Judge (2013) señalan que la evaluación de desempeño tiene diferentes objetivos, uno de ellos es ayudar a tomar decisiones en base a despidos, transferencia y ascensos. Al observar las actividades que realizan los colaboradores, se identifican sus necesidades de capacitación y desarrollo, ya que al conocer sus reales competencias y habilidades se generarán programas de mejora. Las dimensiones que contempla el desempeño laboral según Chiavenato (2017) son: nivel de desempeño, competencias de gestión y diseño de trabajo. Chiavenato (2017) afirma que son capacidades o características del rendimiento o comportamiento de la organización o del individuo. Se debe administrar el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, las organizaciones deben asegurar que los individuos realicen esfuerzos para lograr los objetivos, evaluando continuamente su accionar para, según sus resultados, capacitar y recompensar, hechos que le darán sentido a la evaluación del desempeño (Dessler, 2011).

Evaluar el desempeño es importante para el proceso de recompensas, estos serán compartidos para la mejora de sus actividades y resultados (Aamodt, 2010; Newstrom, 2011).

Estudios similares se han realizado internacionalmente en organizaciones de servicios como el de Niebles, Hoyos y De La Ossa (2019), quienes analizaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño, encontrando un positivo ambiente de trabajo y desempeño; así también, se obtuvo alta relación entre las variables. Jiménez y Mosquera (2017) tuvieron como objetivo analizar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral, con la finalidad de mejorar su rendimiento y proponer mejoras, los datos obtenidos ponen de manifiesto la incidencia sobre el desempeño laboral; asimismo, el ambiente de la organización investigada se encuentra en riesgo, siendo desfavorables factores como

trabajo en equipo, participación y desarrollo personal. Zans (2016) buscó describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral y evaluar la relación entre las variables; el autor llegó a la conclusión que los colaboradores consideran que el clima incide en el desempeño laboral; aunado a este resultado, se encontró un ambiente medio y desfavorable al no escucharse las opiniones y sugerencias, así también las decisiones individuales presentan resultados negativos.

El estudio nacional de Penachi (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima y desempeño laboral; los resultados muestran relación significativa entre el ambiente laboral y todas las dimensiones del desempeño laboral. Monteza (2017) buscó determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; los resultados muestran que ambas variables se encuentran en un nivel regular derivado de escasa autorrealización, involucramiento laboral y comunicación; adicionalmente se encontró relación directa y significativa.

La relación entre las variables Clima y desempeño son desfavorables referentes a aspectos salariales, sociales, de formación, así también que entre ambas variables existe alta relación (Romero, 2019; Campos, 2018; Palma, 2004).

El clima organizacional en el desempeño laboral en un área del Gobierno Regional de Cajamarca; encontraron que influye significativamente en el desempeño de los trabajadores; otro aspecto son los factores negativos encontrados como escasa supervisión, falta de programas de motivación, incentivos e inestabilidad laboral (Ruiz, 2015).

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un hotel la Ciudad de Jaén en el 2018.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en el hotel Las Vegas del distrito de Jaén, departamento de Cajamarca durante los meses de mayo a octubre del 2018. La investigación se compuso mediante un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, además de tener un tipo transversal al recolectar los datos en un solo momento. Se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos y como instrumentos la Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma, la cual ha sido adaptada a la realidad y rubro de la organización; de igual manera, para el desempeño laboral se tomó las dimensiones establecidas por Chiavenato adaptando las interrogantes. Ambos cuestionarios se aplicaron a 18 colaboradores de los 3 turnos con que cuenta el servicio.

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y el procesamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 20.0 y el programa Excel; para su lectura, se obtuvo tabla y figuras con el respectivo análisis e interpretación. La prueba de hipótesis se realizó con el Coeficiente de correlación de Spearman teniendo un nivel de significancia de 0.05.

RESULTADOS

En base al acopio de la información emitida por los colaboradores de la organización, mediante los indicadores que compone la variable y de sus diferentes interrogantes, se pudo conocer los 3 niveles de percepción en cuanto al clima organizacional; los hallazgos muestran que la percepción es favorable hacia la variable; sin embargo, se evidencia un porcentaje que lo percibe como regular y desfavorable (Figura 1).

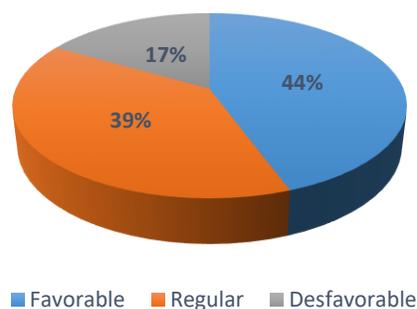


Figura 1: Nivel de percepción del clima organizacional

La Figura 2, muestra los resultados en 3 niveles, obtenidos mediante el análisis en conjunto de las respuestas que los colaboradores han otorgado, permitiendo conocer que el desempeño laboral que muestran en la organización es regular, evidenciándose además los niveles favorable y desfavorable.

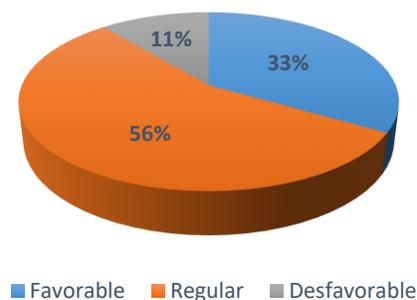


Figura 2: Nivel de desempeño laboral

Tabla 1, muestra los resultados de la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral, obteniéndose un Rho de Spearman de 0,733, siendo una correlación positiva alta; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas); entonces al ser la Sig $0.01 < 0,05$ si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén en el 2018.

Tabla 1. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,001
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	18
		Sig. (bilateral)	18
		N	,733**
		,001	1,000
		18	18

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

DISCUSIÓN

En lo referente al clima organizacional, el mayor porcentaje señalan que existen oportunidades de progresar en el hotel (50 %), lo que impulsa a incrementar su esfuerzo al realizar sus actividades; en cuanto a que si el administrador expresa reconocimiento por los logros, el mayor porcentaje sostiene que si (38.89 %) siendo este un incentivo valorado por los colaboradores; así también, el mayor porcentaje (44.44 %) refiere que las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse; también se encontró que el mayor porcentaje (33.33 %) está identificado con el éxito en la organización; resultado positivo para la organización.

El mayor porcentaje (33.33 %) asegura sus niveles de logro en el trabajo; asimismo, el mayor número de colaboradores (44.44 %) señala que cumplir con las actividades es una tarea estimulante; ante la interrogante si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, se aprecia que sí reciben apoyo por parte de su superior al ocurrir algún problema (38.89 %); así también se mejoran continuamente los métodos de trabajo con un (33.33 %); resultados que demuestran acertada gestión por parte del gerente (Niebles, 2019; Romero, 2019).

El mayor número de colaboradores (27.78 %) se muestra indeciso en que la evaluación de su trabajo ayuda a mejorar sus tareas, por lo que se debe supervisar y capacitar con la finalidad de mejorar sus actividades (Campos, 2018; Monteza, 2017; Ruiz, 2015). El 39.89 % señala que existe buena relación

entre los trabajadores del hotel; en cuanto a si la remuneración es atractiva y equitativa con el trabajo realizado, la mayoría (33.33 %) sostiene estar muy de acuerdo, como también que disponen de recursos que les facilita el trabajo (50 %), debiéndose mejorar su sistema salarial para incrementar su satisfacción (Niebles, 2019; Romero, 2019). La percepción sobre el clima organizacional en el hotel es favorable al contar con un ambiente positivo; sin embargo, difiere de otros estudios que encontraron niveles desfavorables y regulares en cuanto al clima organizacional (Monteza, 2017; Jiménez, 2017; Campos, 2018).

En lo que al desempeño laboral se refiere, ante la interrogante si se elabora, ejecuta y evalúa el trabajo, no existe consenso ante esta pregunta, por lo que es importante poner énfasis en el desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores (Zans, 2016). El 55.56% de colaboradores racionalizan los recursos, siendo estos eficientes; en cuanto a las tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas pactadas, existe diferencias entre los colaboradores, por lo que es necesario mayor supervisión para el cumplimiento de las funciones asignadas (Niebles, 2019; Romero, 2019).

Se aprecia que más de la mitad de colaboradores (55,6 %) ejecuta con rapidez sus labores; así mismo el mayor porcentaje (50 %) señala que su trabajo es eficiente y oportuno; también la gran mayoría de los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus funciones, se comunican efectivamente con sus compañeros de trabajo y cooperan entre sí para un fin común, lo que no sucede con estudios realizados (Campos, 2018; Jiménez, 2017).

El mayor porcentaje de colaboradores labora bien en grupo o en equipo según refieren para el logro de objetivos; cabe señalar que discrepan en cuanto al respeto mutuo y confianza con los demás, debiendo intervenir el gerente con la finalidad de fomentar lo correcto; en lo referente a si acepta los cambios sin dificultad, los colaboradores en su mayor porcentaje (55,6 %) si accede a los cambios; y en su mayor porcentaje (44.4 %) de trabajadores asumen riesgos derivados de su trabajo para tomar ciertas decisiones derivadas de sus funciones diarias. Al realizar el análisis de manera conjunta de las respuestas a las interrogantes realizadas, se puede identificar que el desempeño laboral es regular; resultado que muestra afinidad con Monteza (2017). El análisis de las variables, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,733, siendo una correlación positiva alta; la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas) porque la Significancia es $0.01 < 0,05$ del margen de error; por lo tanto, si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Se afirma lo referido por Chiavenato (2017) quien advierte que, si una organización tiene un desfavorable lugar de trabajo, estará por debajo de otras que tienen un ambiente laboral agradable, proporcionando calidad de servicio y buenas relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el

desempeño. La percepción que tienen los colaboradores del clima organizacional va de acuerdo a factores que pueden influir rotundamente en el desempeño de sus labores cotidianas, manifestándose en la satisfacción y esfuerzo al realizar sus actividades. Lo descrito confirma que, hasta la actualidad, es de suma importancia el estudio consecutivo de ambas variables, pues el clima organizacional mantiene su influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores (Palma, 2004).

En cuanto al desempeño laboral, los resultados confirman lo señalado por Aamodt (2010), quien define que la evaluación del desempeño es importante para mejorar y poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar; esta es la importancia del presente estudio para incrementar el desempeño de los colaboradores en el hotel desempeño laboral determina, mediante un proceso, de desempeño en los colaboradores (Robbins, 2014; Robbins, 2013).

CONCLUSIONES

El clima organizacional en el hotel Las Vegas, es favorable como lo refieren el 44 % de colaboradores, debiendo considerar y actuar sobre ciertos aspectos negativos para la organización.

En cuanto al desempeño laboral, resulto como regular (56 %), y permite conocer que tan efectivos han sido los colaboradores y si han logrado cumplir con los objetivos planificados por la organización, este debe ser medido como mínimo una vez al año, teniendo como propósito conocer sus debilidades o falencias para proporcionar un programa de capacitación, el cual sea efectivo e incremente su desempeño. Se obtuvo como resultados una correlación positiva alta con un ponderado de 0,733; asimismo, se encontró un nivel de significancia de 0,01, el cual fue menor al margen de error propuesto para la investigación siendo este 0,05 lo cual permite afirmar que sí existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M (2010). *Psicología industrial / organizacional. Un enfoque aplicado*. 6 ed. México: Cengage Learnig Editores.
- Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías*. 7 ed. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Campos, O. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*. (Tesis pre grado). Universidad Privada del Norte. Recuperada de <https://cutt.ly/hkdRuQ6>

-
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. 9 ed. México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. 10 ed. México: Mc.Graw-Hill.
- Dessler, G. y Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. 5 ed. México: Pearson Education
- Gan, F. y Traguiné, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Goicochea, Z. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos. caso: outsourcing internacional. *Global Business Administration Journal* 2(2), 73-86. Recuperado de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240
- Jiménez y Mosquera (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis pre grado). Universidad del Pacífico, Ecuador. Recuperado de <https://cutt.ly/hksO68D>
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/789/monteza_ia.pdf?se
- Newstrom, J. (2011), *Comportamiento humano en el trabajo*. 13 ed. México: McGraw-Hill.
- Niebles, N., Hoyos, B., y De La Ossa, G. (2019). Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 283-294. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5893/5470>
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis pre grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/157>
- Penachi, V. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. Recuperado de <https://cutt.ly/ekdvJOv>
- Pilligua, L., y Arteaga, U. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. Recuperado de <https://cutt.ly/ikdUUZb>

- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. (Tesis pre grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Romero, V., y Segura, G. (2019). Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019. (Tesis pre grado). Universidad privada del Norte. Recuperada de <https://cutt.ly/DkdWi8Z>
- Ruiz, K. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca. (Tesis pre grado). Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/753>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. 12 ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana SA
- Robbins, S. y Judge, T (2013) Comportamiento Organizacional. 15 ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Zans, C. (2016). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>