

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO
RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015".**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Kely Abad Ramos

Bach. Lady Rosa Pizango Guerra

Bach. Silvia Stefany Saavedra Arévalo

ASESOR:

Lic. Adm. Msc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

**TARAPOTO - PERÚ
2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Bach. Kely Abad Ramos

Bach. Lady Rosa Pizango Guerra

Bach. Silvia Stefany Saavedra Arévalo

ASESOR:

Lic. Adm. MSc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

TARAPOTO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado y Aprobado en el mes de Julio del 2017, por los siguientes jurados:

.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
Presidente

.....
Lic. Adm. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
Secretario

.....
Ing. Agrón. Pierre Vidaurre Rojas
Miembro

.....
Lic. Adm. M.Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza
Asesor

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: ABAD RAMOS, KELY	
Código de alumno :	118338
Correo electrónico :	kely_ramos@hotmail.com
Teléfono:	957878904
DNI:	73959786

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

15 / 12 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL
Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	PIZANGO GUERRA, LADY ROSA		
Código de alumno :	118355	Teléfono:	943067602
Correo electrónico :	lady.118355@gmail.com	DNI:	70350439

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALHERAS -TARAPOTO RESORT; BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

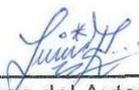
Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative*

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

15 / 12 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL
Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	SAAVEDRA AREVALO, SILVIA STEFANY		
Código de alumno	118358	Teléfono:	943447914
Correo electrónico	stefany_2514@hotmail.com	DNI:	70925372

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(x)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(x)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

15 / 12 / 2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

De manera especial le dedico esta investigación a mi madre la Sr. Delicia Ramos Mauriola, Padre el Sr. Víctor Raúl Abad Human y Hermanos(as), quienes con su entrega y dedicación son fuente de inspiración y son los que me dan las fuerzas cada instante para hacer posible la construcción y el cumplimiento de mis objetivos.

Att. Kely Abad Ramos

Dedico esta investigación a las personas más importantes de mi vida, a mi madre la Sra. Bertha Guerra Mozombite, mi padre el Sr. Santos Pizango Murayari, mis Hermanos y hermanas quienes me brindan un apoyo afectivo y moral para forjarme un mejor futuro y el logro de mis objetivos tanto como los personales y profesionales.

Att. Lady Rosa Pizango Guerra

Dedico esta investigación a las personas que incondicionalmente están junto a mí, quienes son mi madre la Sra. Melania Arévalo Ríos, mi padre el Sr. Joaquin Saavedra Pinedo, y mis hermanos, brindándome todo su tiempo y de dedicación para formarme como una persona que sea útil en las sociedad, muchas gracias familia.

Att. Silvia Stefany Saavedra Arévalo

AGRADECIMIENTOS

A Dios, ser supremo, quien nos brinda una protección, con su sabiduría y divina presencia permite que logremos nuestro objetivo profesional.

A nuestros familiares por su apoyo constante ante las dificultades y obstáculos a lo largo de nuestra carrera universitaria.

Al Lic. Adm. MSg. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza, nuestro asesor en la investigación, por su conocimiento, tiempo, entrega, instrucciones y ante todo por sus consejos no solo para el desarrollo de este trabajo, sino para la vida.

Al C.P.C.C. Eduardo Pérez Fasabi, Administrador, y a todo el personal de Corporación Turística Amazónica S.A. en la ciudad de Tarapoto, quienes nos brindaron su tiempo y experiencia.

A la Universidad Nacional de San Martín por aceptarnos como parte de ella y permitirnos el desarrollo de nuestra investigación, ayudarnos en la obtención de nuestro Título Profesional de Administración.

Los Autores

Kely Abad Ramos

Lady Rosa Pizango Guerra

Silvia Stefany Saavedra Arévalo

PRESENTACIÓN

Señores del jurado dictaminador:

Cumplimos con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de nuestra Universidad, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado de Administración, someto a vuestro criterio el presente informe de tesis titulado **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT, BANDA DE SHILCAYO, EN EL AÑO 2015”.**, con la finalidad de sustentar y mediante esto obtener el título profesional.

Sirva esta oportunidad para expresar de nuestro sincero y profundo agradecimiento a nuestros docentes por sus enseñanzas, comprensión y consejos contribuyeron a nuestra sólida formación tanto moral y social como profesional; también hago extensivo este reconocimiento a mis compañeros de promoción, que juntos formamos fuertes lazos de amistad y fraternidad tan grande, su recuerdo será siempre una motivación para nuestro correcto desenvolvimiento y desempeño profesional.

Tarapoto, 26 de junio del 2017

Abad Ramos Kely

Pizango Guerra Lady Rosa

Saavedra Arévalo Silvia Stefany

Bachiller (es) en Administración

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación del Estudio	15
1.4. Objetivos de la Investigación	16
1.5. Limitaciones de la Investigación	17
1.6. Hipótesis	17
1.7. Variables de Estudio	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de estudio del problema	20
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Definición de términos básicos	34
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	35
3.2. Tipo y Diseños de Investigación	35
3.1. Población y Muestra	36
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
CAPITULO IV RESULTADOS OBTENIDOS.....	38
4.1. Presentación de datos generales	38
4.2. Interpretación y discusión de resultados.....	55
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59

5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones	60
BIBLIOGRAFIA.....	61
ANEXOS.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Operacionalización de las variables	17
Tabla N° 2: Culturas organizacionales fuertes frente a débiles	25
Tabla N° 3: Frecuencias de la Cultura Organizacional.....	40
Tabla N°4: Frecuencias de la Innovación y Aceptación de Riesgos.....	41
Tabla N° 5: Frecuencias de la Dimensión de Atención a los Detalles	42
Tabla N° 6: Frecuencias de la Dimensión de Orientación hacia los Resultados	43
Tabla N° 7: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia las Personas	44
Tabla N° 8: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia los Equipos	45
Tabla N° 9: Frecuencias de la Dimensión de Agresividad.....	46
Tabla N° 10: Frecuencias de la Dimensión de Estabilidad.....	47
Tabla N° 11: Frecuencias de la Variable de Desempeño Laboral	48
Tabla N° 12: Frecuencia de la Dimensión de Rasgos de Personalidad	49
Tabla N° 13: Frecuencia de la Dimensión de Comportamientos	50
Tabla N° 14: Frecuencia de Dimensión de Competencias	51
Tabla N° 15: Frecuencia de la Dimensión de Logro de Metas	52
Tabla N° 16: Frecuencia de la Dimensión de Potencial de Mejoramiento	53
Tabla N°17: Correlaciones.....	54

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Frecuencias de la cultura organizacional.....	40
Gráfico N° 2: Frecuencias de la Dimensión de Innovación y Aceptación de Riesgos	41
Gráfico N° 3: Frecuencias de la Dimensión de Atención a los Detalles.....	42
Gráfico N° 4: Frecuencias de la Dimensión de Orientación hacia los Resultados	43
Gráfico N° 5: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia las Personas .	44
Gráfico N° 6: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia los Equipos....	45
Gráfico N° 7: Frecuencia de la Dimensión de Agresividad.....	46
Gráfico N° 8: Frecuencias de la Dimensión de Estabilidad	47
Gráfico N° 9: Frecuencias de la Variable de Desempeño Laboral	48
Gráfico N° 10: Frecuencia de la Dimensión de Rasgos de Personalidad.....	49
Gráfico N° 11: Frecuencias de la Dimensión de Comportamientos.....	50
Gráfico N° 12: Frecuencias de la Dimensión de Competencias	51
Gráfico N° 13: Frecuencia de la Dimensión de Logro de Metas	52
Gráfico N° 14: Frecuencia de la Dimensión de Potencial de Mejoramiento	53

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario de Cultura Organizacional.....	63
Anexo N° 2: Guia de Observacion de Desempeño Laboral	65
Anexo N° 3: Lista de Colaboradores Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort	68
Anexo N° 4: Operacionalización de Variables.....	69
Anexo N° 5: Matriz de Consistencia.....	71

RESUMEN

El punto central de esta investigación es la relación entre la cultura organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015. La cual tiene por objetivo general determinar la relación de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015, esta investigación se trabajó con una población de 58 trabajadores que vienen hacer el total que laboran en la empresa.

En el capítulo I, hace referencia al ámbito internacional y local en donde se desarrolla la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral; En el capítulo II, se tomaron referencias de investigaciones anteriores. Así mismo se desarrolló las bases teóricas teniendo a dos autores principales: Robbins & Coulter para la Cultura Organizacional y Mondy para Desempeño Laboral; En el capítulo III, se indicó la metodología, tipo y diseño de investigación; El capítulo IV, constituye el capítulo central de la tesis, se basa en un trabajo detallado de cada una de las dimensiones que abarca la investigación; El capítulo V, se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Donde se concluyó que la cultura organizacional en el Hotel se encuentra en un promedio alto (91%) y solo un porcentaje del (9%) de los colaboradores no se están desempeñando de la mejor manera, esto debido a la falta de motivación, asimismo se determinó que si existe un efecto de relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral debido a que la correlación de los valores obtenidos, es 0.322, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación significativa. Para todo ello se recomendó que la gerencia debe establecer mejor sus normas y estrategias de forma permanente y actualizada para el logro de las metas y objetivos de la organización. Además debe tener en cuenta un plan de capacitación para su personal, premiar y reconocer la pro-actividad de los colaboradores.

Después de los capítulos se describió la referencia bibliográfica que se utilizó para la investigación de la tesis al igual que se exponen los anexos que se usaron en la investigación.

Palabras Claves: Cultura, evaluación, desempeño, colaboradores.

ABSTRACT

The central point of this research is the relationship between the organizational culture in the Work Performance of the collaborators of the Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, Band of Shilcayo, in the year 2015. Its main objective is to determine the relation of Organizational Culture In the Work Performance of the collaborators of the hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, Band of Shilcayo, in the year 2015, this investigation was worked with a population of 58 workers who come to do the total that work in the company.

In Chapter I, it refers to the international and local environment in which Organizational Culture and Work Performance is developed; In Chapter II, references were taken from previous research. Also the theoretical bases were developed having two main authors: Robbins & Coulter for the Organizational Culture and Mondy for Work Performance; In Chapter III, the methodology, type and design of research were indicated; Chapter IV, the central chapter of the thesis, is based on detailed work on each of the dimensions of research; Chapter V shows the conclusions and recommendations of the research. Where it was concluded that the organizational culture in the Hotel is at a high average (91%) and only a percentage of (9%) of the collaborators are not performing in the best way, due to the lack of motivation, It was determined that if there is a positive relationship effect between organizational culture and work performance because the correlation of the values obtained is 0.322, indicating that if there is a direct but weak relationship, this relationship being significant. For all this, it was recommended that management should better establish its standards and strategies in a permanent and updated way for the achievement of the goals and objectives of the organization. It should also take into account a training plan for its staff, reward and recognize the pro-activity of employees.

After the chapters the bibliographic reference was used that was used for the investigation of the thesis as well as the annexes that were used in the investigation are exposed.

Keywords: Culture, evaluation, performance, collaborators

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

En este mundo globalizado donde las empresas compiten y tienen que adaptarse al cambio constante, los clientes son mucho más exigentes y eso obliga a las empresas buscar nuevas formas de sobrevivir es ahí que la cultura organizacional cobra importancia, porque puede convertirse en un factor diferenciador y fundamental para que una empresa sea más exitosa que las otras. Para (Goncalves, Goncalves, & Sass, 2006) Mencionan que esta afirmación es confirmada por Ford y Heaton (2001) que consideran que la cultura organizacional puede ser una ventaja competitiva cuando tiene valor para sus miembros, es única o no puede copiarse fácilmente. Además, si una organización tiene una cultura próspera, servirá para atraer tanto clientes como empleados. Como un referente Mundial está la empresa “Zappos”, porque posee una de las mejores culturas organizacionales del mundo (Anonimo, 2017).

Hace unos años atrás en el Perú, los términos cultura organizacional y desempeño laboral no tenían claridad y comprensión sobre la implicancia que tenían sobre las empresas. Esto ha cambiado en estos últimos años, ahora se muestra interés y se ha comenzado a gestionar decididamente en las organizaciones, lo que viene impulsando esta tendencia es la creciente competencia que se registra en el mercado local (Villanueva, 2014). En el Perú es fundamental que las empresas se centren en desarrollar la cultura organizacional de sus empresas, esto permitirá que destaquen y se vuelvan competitivas, no basta solo con ofrecer productos o servicios de calidad, sino en tener una cultura que permita la integración de sus miembros y el compromiso de los mismos. Hay extraordinarios ejemplos de empresas (o grupos) peruanos que demuestran estar a la vanguardia en el tema. Básicamente, todas las empresas que realizan periódicamente estudios de clima laboral son las que exhiben una preocupación por conocer y cultivar una sólida cultura organizacional, como ejemplo de las empresas que con mejor cultura organizacional son: Liderman, Interbank, Cineplanet, Inkafarma, Casa Andina,

Promart, La Positiva, Visanet, entre otros, y referente al desempeño laboral son las mismas empresas antes dichas que más destacan. (Chávez , 2015)

En investigaciones realizadas en la Región San Martín, se observa que al tratar el tema de cultura organizacional y desempeño laboral, se suele estudiar aspectos internos de la institución sin mencionar como estos procesos repercuten e influyen en los beneficiarios directos del servicio que se brinda; al no incluir en el estudio el aspecto externo de la organización se crea un vacío en los resultados que dificulta comprender el verdadero valor del estudio la cultura organizacional y desempeño laboral. CORPORACION TURISTICA AMAZONICA S.A. o por su nombre comercial Hotel PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT; es una empresa representativa y reconocida a nivel regional y nacional llegando a estar en dentro del ranking de las primeras tres mejores empresas a nivel nacional, dedicada a la prestación de servicios turísticos con una amplia cadena de hoteles, su propia flota de automóviles y taller. En los últimos años ha ido decreciendo en el ranking; Al tener diferentes áreas y ofrecer una amplia gama de servicios cuenta con un gran número de colaboradores, los mismos que proceden de diversos ámbitos culturales y tienen que adaptarse a una cultura organizacional ya establecida, sin embargo la cultura ya establecida dentro del hotel ha sufrido una serie de cambios en este tiempo debido a que el antiguo propietario que realizaba también funciones de administrador falleció, asumiendo las funciones otra persona; es ahí donde empezaron a sobresalir conflictos entre ellos que no permite el logro de los objetivos, lo cual dificulta realizar las actividades propias del trabajo con total normalidad, afectando su desempeño laboral, lo que genera un ambiente tenso, en donde los colaboradores se encuentran desmotivados, y realizan sus labores de manera individual, haciendo de lado el trabajo en equipo, lo cual es necesario para generar comodidad y confianza en los huéspedes. Por ello es necesario que sobre la base de estos conocimientos y haciendo uso de las herramientas administrativas, se determine y analice la problemática a fin de evaluar su desempeño laboral, buscando la corrección de los problemas institucionales, mediante la realización de un diagnóstico de cultura y desempeño laboral que requiere de instrumentos sensibles que brinden información valiosa y sobre todo

la mejor de las impresiones, antes de que la Gerencia actúe sin conocer el efecto que ocasionarán sus decisiones.

1.2. Formulación del problema

¿La Cultura Organizacional se relaciona en el Desempeño Laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015?

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. Justificación teórica

La Cultura Organizacional adquiere mucho valor dentro de las organizaciones, lo cual es un factor determinante en el desempeño laboral de sus miembros. Es por eso que esta investigación aportará con ideas y conceptos de cada una de las variables, aplicada de manera específica en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort. Para Robbins y Coulter (2010) Son valores, principios y tradiciones compartidos, y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización.

Así también, Mondy (2010) menciona que al evaluar los recursos humanos de una empresa, se debe disponer de datos que permitan identificar a aquellos individuos que merezcan una promoción. A través de la evaluación del desempeño quizá se descubra que existe número suficiente de empleados que estén preparados para ingresar a la administración. Un sistema de evaluación bien diseñado ofrece un perfil de las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de la organización para dar apoyo a este esfuerzo.

1.3.2. Justificación Metodológica:

La metodología que se utilizó es la siguiente:

La Cultura Organizacional, fue evaluada por medio de una encuesta a todo el personal del Hotel.

La evaluación del Desempeño laboral se llevó de igual manera por medio de encuestas a los 58 trabajadores del Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort.

1.3.3. Justificación Práctica

La investigación es justificable porque fue posible determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con el desempeño laboral de las distintas áreas del Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, en el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, ya que nuestra investigación servirá como herramienta empresarial.

1.3.4. Justificación Académica

Por ser política de la Universidad Nacional de San Martín, la presente investigación servirá como requisito para la obtención del Título Profesional de la carrera de Administración, también servirá como instrumento fundamental para estudios similares que puedan ser materia de investigación en el futuro.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

1.4.2. Objetivo Específico

- a)** Evaluar la Cultura Organizacional en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.
- b)** Medir el Desempeño Laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

- c) Establecer la relación entre la Cultura Organizacional existente y el Desempeño Laboral en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Para la ejecución de este proyecto de investigación se tuvo:

- Limitación económica: La falta de dinero para realizar esta investigación dificultó en su rápido desarrollo.
- Limitación temporal: Los trámites académicos se hicieron muy extensos, el proyecto de tesis ya estaba aprobado desde el 2016.

1.6. Hipótesis

Hi: La Cultura Organizacional se relaciona de manera directa y significativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

Ho: La Cultura Organizacional no se relaciona de manera directa y significativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

1.7. Variables de Estudio

Variable Independiente: Cultura Organizacional

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Tabla N°1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
	Robbins y Coulter (2010) Son	La variable Cultura Organizacional se define	Innovación y aceptación de riesgos	Innovación de riesgos	Ordinal

Cultura Organizacional	valores, principios y tradiciones compartidos, y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización.	operacionalmente a través de los tipos de cultura existentes en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort.	Atención a los detalles	Precisión	
				Análisis	
				Atención a los detalles	
			Orientación hacia los resultados	Resultados o efectos obtenidos	
			Orientación hacia las personas	Resultados sobre las personas	
			Orientación hacia el equipo	Organización en torno a equipos	
			Agresividad	Agresividad	
	Competitividad				
		Estabilidad	Mantenimiento del status organizacional		
Desempeño Laboral	Según (Mondy, 2010) la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la	La variable Desempeño Laboral se define operacionalmente a través de los criterios de la evaluación del desempeño, los cuales son 5 y son fundamentales para el hotel Puerto	Rasgos de Personalidad	Las actitudes	Ordinal
				La apariencia	
				La iniciativa	
				Adaptabilidad	
				Buen juicio	
				Actividades	
			Comportamientos	Habilidades para relacionarse con los demás	
	Habilidades para trabajar en equipo				
	Cooperación				

manera en que un individuo o un grupo ejecutan tareas.	Palmeras -Tarapoto Resort.		Orientación hacia el servicio al cliente
		Competencias	Los conocimientos
			Habilidades
			Rasgos de personalidad
			Formas de comportamiento
			Contribución estratégica
			Conocimiento del negocio
			Credibilidad personal
			Suministro de RR.HH
			Tecnología de recursos humanos
Logro de metas	Metas		
Potencial de Mejoramiento	Comportamientos de mejora futuros		
	Resultados futuros		

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio del problema

2.1.1. Internacional

Falcones (2014). Realizó la investigación: *“Estudio descriptivo de la Cultura Organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador”*, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como conclusiones:

La Unidad de negocio, es un excelente lugar de trabajo, a pesar de que existe un alto ritmo laboral todos los miembros de la organización sienten un alto grado de compromiso con la empresa y ven que hay oportunidades de crecimiento; tienen un manejo efectivo de recursos humanos y hay excelentes relaciones interpersonales entre todos los colaboradores; El tipo de cultura predominante es la “de la persona - adhocracia” ya que el personal tiene un alto grado de empoderamiento en sus funciones, son personas altamente capacitadas que de manera autónoma toman decisiones, generan e implementan mejoras, cambios positivos para la compañía.

Gonzáles (2014). Realizó la investigación: *“Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como conclusiones:

El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados, y; cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

Cantillo (2013). Realizó la investigación: *“Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”*, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Llegó a las siguientes conclusiones:

La primera es que se destaca una relación total entre ambos conceptos, en donde todas las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño, asimismo se destaca una relación parcial, es decir, que se presenta una relación solo en algunas dimensiones, escalas o tipos de cultura organizacional y por último se encuentra la investigación realizada por Rousseau (1990) quien concluye a partir de su investigación en 32 organizaciones de servicio voluntario, la no existencia de relación entre las normas de conducta (dimensión de cultura organizacional) y el recaudo de fondos (dimensión de desempeño organizacional)

2.1.2. Nacional

Morocho (2012). Realizó la investigación: *“Cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente en las Instituciones educativas del nivel primaria Red N° 7 Callao”*, llegó a las siguientes conclusiones:

Si existe correlación significativa alta entre la cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación primaria pertenecientes a la Red N° 7 de la región Callao, es decir, a un mejor clima organizacional en la escuela se presenta un mejor desempeño de los docentes y viceversa, existiendo además correlación moderada entre el reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito, la comunicación y equidad organizacional, la credibilidad de los directivos y las relaciones humanas, pero se cuenta con tendencia baja entre liderazgo en la gestión directiva de la cultura organizacional y la autopercepción de la institución.

Mayuri (2008). Realizó la investigación: *“Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN, Lima 2006”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Para lo cual el autor llegó a las conclusiones:

Un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente (95%) con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Y recomendó considerar a propuesta de los resultados que la mejor evaluación de un curso de capacitación es el promedio de notas, en los cuales se le debería adicionar un trabajo de investigación aplicando estos conocimientos a la realidad de la empresa.

Sanchez (2008). Realizó la investigación: “*Cultura Organizacional y Gestión de Recursos Humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo*”, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Llegó a las principales conclusiones:

La relación entre la cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los Institutos Superiores Tecnológicos de la provincia de Chanchamayo es significativa. Esto indica que a mayor cultura organizacional habrá mejor gestión de Recursos Humanos y, a menor cultura organizacional habrá menor gestión de recursos humanos; Los niveles de la cultura organizacional en los IST de la provincia de Chanchamayo es caracterizada como burocrática, por reflejar peculiaridades paternalistas, dominante, que concibe, que al ser humano hay que controlarlo. La misión de los educadores es transmitir de la forma más fiel posible los valores sociales imperantes. Hay centralización del poder, distribución funcional y jerárquica de tareas, organización celular de aulas y espacios, falta de apoyo interpersonal, trabajo privado en las aulas.

2.1.3. Local

Perea (2014). Realizó la investigación: “*Identificación del tipo de cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C. de la ciudad de Tarapoto en el año 2013*”, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tuvo las siguientes conclusiones:

El logro de la identificación del tipo de cultura que predomina en la empresa, siendo éste la Cultura de Clan, pues la organización valora la lealtad, el trabajo en equipo, los colaboradores poseen un sentimiento de identificación con la empresa y se sienten orgullosos de formar parte de la misma; en cuanto al desempeño laboral se obtuvo como resultado que es 49% eficiente, lo que nos muestra un panorama favorable, aunque el porcentaje obtenido no es muy alto debido a la existencia de deficiencias, las cuales se ven reflejados en las actitudes, habilidades, apariencia, trabajo en equipo.

Ayala (2013). Realizó la investigación: *“Evaluación del desempeño laboral aplicado a los colaboradores de ORVISA en la sucursal Bagua Grande y sus beneficios en el año 2013”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

La técnica de evaluación de desempeño que prevalece en el diseño del instrumento de medición establecida por la empresa investigada se trata de la evaluación por competencias; siendo los encargados de aplicar el proceso de evaluación el administrador de la sucursal y jefe de servicios; y se determinó que los principales beneficios del proceso de evaluación de desempeño, es que permite que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, además de conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la institución.

Coral & Cotrina (2013). Realizaron la investigación: *“Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los factores que impiden el normal desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca son: El aburrimiento y distracción en la hora de trabajo que tiene un porcentaje de 67.00%; el desconocimiento de valores institucionales es de 40.21%; la impuntualidad con un porcentaje de 27.74%; así mismo las escasas proporcionalidades de herramientas es de 24.74% que equivale a 24 colaboradores encuestados. Asimismo que el nivel de desempeño en los trabajadores de

la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca es de 365.71 y el Clima Organizacional con un total de 363.16, el cual nos muestra que los colaboradores están dentro del rango que es Positivo, deduciendo que existe relación entre ellos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura Organizacional

– ***Definición.***

Para, (Robbins & Coulter, 2010) Son los valores, principios y tradiciones compartidos, y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización.

Los autores mencionan que su definición de cultura organizacional implica tres cosas. Primero, es una percepción. No es algo que pueda tocarse o verse físicamente, pero los empleados la perciben según lo que experimentan dentro de la organización. Segundo, la cultura organizacional es descriptiva. Tiene que ver cómo perciben los miembros la cultura, no con si les gusta. Por último, aunque los individuos pueden tener distintas experiencias, o trabajar en niveles diferentes de la organización, tienden a describir la cultura de la organización en términos similares. Ese es el aspecto compartido de la cultura. (Robbins y Coulter, 2010, pág. 46)

La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradicionales y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero estas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Estas actitudes comunes, códigos de conductas y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento. (Chiavenato, 2009; Pág.120).

Según, Hill (2009), es el conjunto específico de valores y normas compartidas por las personas y los grupos que integran la organización.

La cultura organizacional funciona como una especie de control debido a que los administradores estratégicos pueden influir en la clase de valores y normas que se desarrollan en una organización, valores y normas que especifican las conductas apropiadas e inapropiadas y que modelan la forma en la cual se comportan sus miembros e influyen en ella.

– ***Tipos de cultura organizacional***

Todas las organizaciones tienen culturas, pero no todas las culturas influyen en el comportamiento y acciones de los empleados. Robbins y Coulter (2010, pág. 48)

a) Cultura fuerte. Son aquellas en las que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son muy compartidos, tienen mayor influencia sobre los empleados que las culturas débiles. Robbins y Coulter (2010, pág. 48)

b) Cultura Débil. Son aquellas cuando sus valores fundamentales no son compartidos por sus empleados. Robbins y Coulter (2010, pág. 48)

Tabla N° 2: Culturas organizacionales fuertes frente a débiles

Culturas Fuertes	Culturas Débiles
Valores ampliamente compartidos	Valores limitados a una cuantas personas, por lo general, a la alta administración
La cultura comunica mensajes coherentes sobre lo que es importante	La cultura envía mensajes contradictorios sobre lo que es importante
La mayoría de los empleados puede contar historias sobre la historia o héroes de la empresa	Los empleados saben poco sobre la historia o héroes de la empresa

Lo empleados se identifican totalmente con la cultura	Los empleados se identifican poco con la cultura
Existe una fuerte conexión entre los valores compartidos y el comportamiento	Existe muy poca conexión entre los valores compartidos y el comportamiento

Fuente: Robbins y Coulter (2010, pág. 48)

– ***Dimensiones de la cultura organizacional.***

Existen siete dimensiones que, en conjunto, captan la esencia de una organización. Esas dimensiones han sido descritas en la siguiente forma: (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)

1. **Innovación y aceptación de riesgos.** Es el grado en el cual se alientan a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)
2. **Atención a los detalles.** Grado en el cual se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención a los detalles. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)
3. **Orientación hacia los resultados.** Grado en el cual los gerentes enfocan su atención en los resultados o efectos, y no en las técnicas y procesos mediante los cuales se logra obtener esos resultados. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)
4. **Orientación hacia las personas.** Grado en el cual las decisiones administrativas toman en consideración el efecto de los resultados sobre las personas que están dentro de la organización. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)
5. **Orientación hacia el equipo.** Grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en torno de equipos, no de individuos. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)
6. **Agresividad.** Grado en el cual las personas son agresivas y competitivas, en lugar de mostrarse accesibles y serviciales. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)

7. Estabilidad. Grado en el cual las decisiones y acciones de la organización se encaminan a mantener el estado de las cosas. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 47)

Describir una organización mediante estas siete dimensiones nos da una idea general de la cultura organizacional. (Robbins & Coulter, 2010; Pág. 46)

– ***Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño***

La cultura organizacional tiene potencial para mejorar el desempeño de la organización, la satisfacción del individuo, un sentimiento de certeza respecto a cómo se manejarán los problemas, etc. No obstante, si la cultura organizacional no sigue el paso de las expectativas cambiantes de los grupos de interés, internos y externos, su efectividad disminuirá. Está claro que la cultura organizacional y el desempeño están relacionados, pero la evidencia respecto a la naturaleza exacta de esta relación es confusa. Los estudios muestran que la relación entre muchos atributos culturales y el alto desempeño no han sido consistente a lo largo del tiempo. Con base en lo que sabemos acerca de las relaciones entre cultura y desempeño, cabe decir que es aconsejable que los gerentes y las organizaciones adopten un enfoque de contingencias. Es poco probable que futuras investigaciones del tema revelen que existe una cultura organizacional que sea “mejor” (en términos de fuerza o tipo). (Hellriegel & Slocum Jr, 2009; Pág. 473).

Sin embargo, sí sabemos lo siguiente acerca de las relaciones entre cultura y desempeño:

- La cultura organizacional puede tener un efecto significativo en el desempeño económico de la empresa a largo plazo.
- La cultura organizacional quizá será un factor incluso más importante para determinar el éxito o fracaso de las empresas en la próxima década.
- Las culturas organizacionales que inhiben el desempeño financiero sólido a largo plazo no son raras y se desarrollan con facilidad, incluso en empresas que están repletas de personas inteligentes y razonables.

- Las culturas organizacionales son difíciles de cambiar, pero se puede lograr que apoyen más el desempeño si los gerentes comprenden qué sostiene la cultura. (Hellriegel & Slocum Jr, 2009; Pág. 473).

2.2.2. Desempeño Laboral

Para (Chiavenato, 2004), el Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño, está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

El Desempeño Laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labora y satisfacción laboral”. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer. Elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desarrollo.

– Definición de Evaluación de Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en realidad la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua. La evaluación del desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño. Aunque la administración es tan solo un componente de la administración del desempeño, es vital en tanto que refleja de una manera directa del plan estratégico de la organización. Aunque la evaluación de desempeño en un equipo es fundamental cuando existen equipos en una organización, el foco de la atención de evaluación de desempeño en la mayoría de las empresas recae sobre el empleado individual. Un sistema eficaz de evaluación valora los logros e inicia

planes para el desarrollo, las metas y los objetivos. (Mondy, 2010; Pág. 239).

La evaluación del desempeño es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien en otros términos se podría decir que la evaluación del desempeño son: revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de méritos, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración de empleados. (Ivancevich, 2005; Pág. 260).

La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo. (Chiavenato, 2002; Pág.81).

– ***Objetivos de la evaluación***

Estos son los objetivos por lo cual se evalúa el desempeño:

- Desarrollo: se determinan que empleados necesitan capacitarse más y sirve para evaluar los resultados de los programas de capacitación. Fomenta la relación de asesoría entre subordinado y superior y alienta a estos a observar el comportamiento de aquellos para ayudarlos.
- Motivación: alienta la iniciativa, despierta un sentimiento de responsabilidad y estimula los esfuerzos por desempeñarse mejor.
- Planeación de recursos humanos y de empleo: ofrece información valiosa para los inventarios de habilidades y planeación de recursos humanos.
- Comunicación: es la base para un dialogo continuo del superior y el subordinado en asuntos relacionados con el trabajo. mediante el dialogo y una retroalimentación eficaz, las partes se conocen mejor.
- Investigación de ARH: útil para validar las herramientas de selección, como los exámenes. (Ivancevich, 2005; Pág.262)

– **Beneficios de la evaluación del desempeño**

a. Beneficios para el jefe:

- Evaluar el mejor desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base a las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema de objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño. (Chiavenato, 2000; Pág. 355).

b. Beneficios para el subordinado:

- Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinados deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atencional trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.).
- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol. (Chiavenato, 2000; Pág. 355).

c. Beneficios para la organización

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar

a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.

- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2000; Pág. 366).

– ***Establecimiento de los criterios de evaluación del desempeño.***

Los criterios más comunes de evaluación son los rasgos de la personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento. (Mondy, 2010; Pág. 244).

1. Rasgos de personalidad

Ciertos rasgos de personalidad de los empleados, como las actitudes, la apariencia y la iniciativa, son la base para algunas evaluaciones. Sin embargo, muchas de estas cualidades que se consideran comúnmente son subjetivas y, en ocasiones, no están relacionados con el desempeño en el trabajo o son difíciles de definir. En tales casos, es común que las evaluaciones sean inexactas y que se generen problemas legales para la organización.

Al mismo tiempo, ciertos rasgos de personalidad se pueden relacionar con el desempeño en el trabajo y, si se establece una conexión, su uso resulta apropiado. Rasgos como la adaptabilidad, el buen juicio, la apariencia y las actividades se pueden tomar en consideración cuando se demuestra que están relacionados con el trabajo.

Cuando el resultado de las tareas de un individuo es difícil de determinar, las organizaciones pueden evaluar el comportamiento o las competencias relacionadas con la tarea de esa persona. Por ejemplo, un comportamiento apropiado que debe evaluarse en el caso de un gerente es el estilo de liderazgo. Para los individuos que trabajan en equipo, las habilidades para relacionarse con los demás y para trabajar

en equipo, así como la cooperación o la orientación del servicio al cliente, podrían ser aspectos dignos de evaluarse.

Los comportamientos deseados podrían ser adecuados como criterios de evaluación porque si se reconocen y se recompensan, los empleados tienden a repetirlos. Si ciertos comportamientos originan algunos resultados deseados, es conveniente considerarlos en el proceso de evaluación. (Mondy, 2010; Pág. 244).

2. Competencias.

Las competencias incluyen un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios.

Según las investigaciones realizadas por la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, y patrocinadas por la Sociedad para la Administración de Recursos Humanos (SHRM) y la Global Consulting Alliance, determinaron que el éxito en el área de RH depende de las competencias y las habilidades específicas en las siguientes cinco áreas claves:

- **Contribución estratégica:** capacidad para conectar a las empresas con sus mercados y eliminar rápidamente los comportamientos de los empleados con las necesidades organizacionales.
- **Conocimiento del negocio:** capacidad para conocer cómo se manejan los negocios y para convertir esto en acción.
- **Credibilidad personal:** capacidad para demostrar un valor susceptible de medición; capacidad para ser parte de la dotación de personal, administración del desempeño, y desarrollo y evaluación.
- **Suministro de RH:** capacidad para brindar un servicio eficaz y eficiente a los clientes en las áreas de dotación de personal, administración del desempeño, y desarrollo y evaluación.
- **Tecnología de recursos humanos:** capacidad para usar la tecnología y los medios basados en Internet para entregar un valor a los clientes. (Mondy, 2010; Pág. 244).

3. Logro de las metas.

Si las organizaciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados finales en cuanto al logro de las metas se convierten en un factor apropiado que deben que debe evaluarse. Los resultados establecidos deben estar dentro del control del individuo o equipo, y deben ser aquellos resultados que conduzcan al éxito de la empresa. En los niveles más altos, las metas podrían relacionarse con los aspectos financieros de la empresa como las utilidades o flujo de efectivo, y con consideraciones del sector mercantil como la participación de mercado o la posición en este último. En niveles organizacionales más bajos, los resultados podrían ser la satisfacción de los requisitos de calidad del cliente y la realización de entregas de acuerdo con el calendario acordado.

Para dar curso a este proceso, el administrador necesita dar ejemplos específicos acerca de la manera en la que el empleado puede promover su desarrollo y lograr metas específicas. Ambas partes deben llegar a un acuerdo en cuanto a las metas del empleado para el siguiente periodo de evaluación, y en cuanto a la asistencia y los recursos que el administrador debe proveer. (Mondy, 2010; Pág. 244).

4. Potencial de mejoramiento.

Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios que usan se concentran en el pasado. Desde el punto de vista de la administración del desempeño, el problema es que el pasado no se puede cambiar. A menos que una empresa tome medidas adicionales, los datos de las evaluaciones se convierten tan solo en documentos históricos. Por consiguiente, las empresas deben poner énfasis en el futuro, incluyendo los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar al empleado y, en el proceso, lograr las metas organizacionales. Esto implica una evaluación del potencial del empleado. El hecho de incluir el potencial en el proceso de evaluación ayuda a asegurar mayor eficacia en la planeación y el desarrollo de carrera. (Mondy, 2010; Pág. 245).

2.3. Definición de términos básicos

1. **Capacidad:** Es la habilidad para utilizar en forma efectiva el saber, los conocimientos técnicos y los atributos mentales propios. Destreza, precisión, iniciativa e ingenio de una persona para alcanzar el objetivo que se ha propuesto. Pérez (2010)
2. **Cultura:** Moldea la conducta de las personas por lo que usualmente responden a determinados estímulos de manera homogénea. Por ejemplo, en algunos países asiáticos la gran mayoría de personas están acostumbradas a comer arroz (como parte de su comida principal) por lo que responden al estímulo de hacerlo en sus comidas, más que con otro alimento. (Iván Thompson, 2006)
3. **Cultura organizacional:** Es un conjunto de características básicas que valora la organización. Robbins (2004)
4. **Ética administrativa:** Estudio de la moral y de los estándares de comportamiento en los negocios. Hitt, Black., & Porter (2006)
5. **Evaluación del desempeño:** Es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan tareas Mondy(2010)
6. **Normas:** se refiere a que se rige bajo pautas de comportamiento y reglamentos que se respetan. Fermini (2010)
7. **Organización:** Agrupación de personas para lograr un objetivo convenido, por medio de la asignación de responsabilidades y funciones. Pérez (2010)
8. **Políticas:** Es la línea de acción determinada por los niveles de decisión, para el logro de los objetivos. Pérez (2010)
9. **Reglas:** Son pautas y guías que se establecen con el fin de que los miembros las acepten, las aprendan y las adapten a su comportamiento. Fermini (2010)
10. **Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo en común. Málaga (2008)
11. **Valores:** Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades. Prieto (1984).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

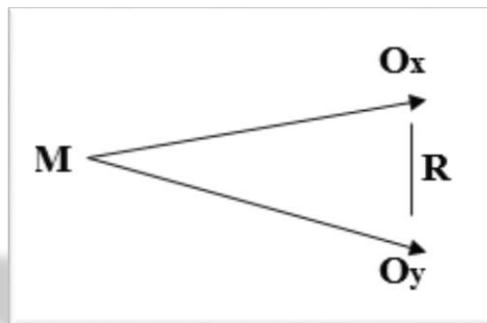
3.2. Tipo y Diseños de Investigación

3.2.1. Tipo de Investigación

Descriptiva – Correlacional. Porque no busca manipular intencionalmente las variables, solo se investigarán las causas por las cuales se relacionan entres sí; además tenemos una sola población en el cual se realizó la investigación (los 58 colaboradores del hotel). (Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Pág.152)

3.2.2. Diseños de Investigación

No experimental: En la investigación se utilizó este diseño porque se llevó a cabo un estudio sin la manipulación deliberada de variables, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; porque se quería demostrar que la Cultura Organizacional se relacionaba en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel “Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Pág.152)



Dónde:

M = La muestra de estudio (58 Colaboradores).

Ox = Cultura Organizacional.

Oy = Desempeño Laboral.

R = Coeficiente de correlación

3.1. Población y Muestra

- **Población:** La población de la investigación estuvo conformada por todo el personal del hotel “Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, haciendo un total de 58 colaboradores.
- **Muestra:** La muestra de la investigación estuvo conformada por toda la población del hotel (58 colaboradores), para poder tener una noción más completa y verídica de la situación actual del hotel.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar información de manera práctica y objetiva se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta, esta técnica Tamayo (2008) citado por Loggiodice (2010, p. 126) que consiste en la obtención de los datos de interés en la investigación mediante la interrogación a los miembros de la muestra en estudio, en base a una metodología preestablecida que garantiza el rigor de la información obtenida. El instrumento básica de la encuesta es el cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas, preparado sobre los hechos y aspectos que interesen en una investigación, para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido.

Cuestionario simple dirigido a los colaboradores de Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, el cual está constituido por 37 ítems de los cuales 15 son de cultura organizacional y 22 de desempeño laboral, que se basan en los indicadores obtenidos de cada variable de estudio. (VER ANEXOS 1 Y 2)

3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Revisión crítica de la información recogida.
- Tabulación o cuadros, según las variables de cada hipótesis, utilizando SPSS.
- Análisis e interpretación de resultados.

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó la técnica de análisis de contenido como parte de la hermenéutica (que quiere decir interpretar) bajo un enfoque cualitativo. Se recurrió aplicar la técnica de tabulación para facilitar el análisis de la información suministrada por los colaboradores del Hotel, que al ser procesadas mediante cuadro de datos y frecuencias, son herramientas

estadísticas que nos permiten agrupar datos cuantitativos de forma ordenada en donde se busca el valor máximo y mínimo de la variable con lo cual se determina el rango, esta herramienta ha permitido evaluar ambas variables.

CAPITULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. Presentación de datos generales

4.1.1. Resultados Descriptivos

En la tabla N° 03, en cuanto a las frecuencias referentes a la variable de cultura organizacional, el 0% manifestaron el nivel es malo, el 40% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 60% manifestaron que se encuentra en un nivel bueno.

En la tabla N° 04, referente a la dimensión de innovación y aceptación de riesgos, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 43% manifestaron que el nivel es regular y el 57% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 05, referente a la dimensión atención a los detalles, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 47 % manifestaron que el nivel es regular y el 53% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 06, referente a la dimensión orientación hacia los resultados, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 47% manifestaron que el nivel es regular y el 53% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 07, referente a la dimensión orientación hacia las personas, el 3% manifestaron que el nivel es malo, el 50% manifestaron que el nivel es regular y el 47% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 08, referente a la dimensión de orientación hacia los equipos, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 66% manifestaron que el nivel es regular y el 34% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 09, referente a la dimensión de agresividad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 9% manifestaron que el nivel es regular y el 91% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N°10, referente a la dimensión de agresividad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 31% manifestaron que el nivel es regular y el 69% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N°11, en cuanto a la variable de desempeño laboral, el 0% nos manifestaron que el nivel de desempeño laboral es malo, el 9% nos manifestaron que el nivel de desempeño laboral es regular y el 91% que el nivel de desempeño laboral que existe en el hotel es bueno.

En la tabla N°12, respecto a la dimensión rasgos de personalidad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 22% manifestaron que el nivel es regular y el 78% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 13, respecto a la dimensión de comportamiento, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 19 % manifestaron que el nivel es regular y el 81% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 14, respecto a la dimensión de competencias, el 0% manifestaron que el nivel de competencias en el hotel es malo, el 48% manifestaron que el nivel es regular y el 52% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 15, respecto a la dimensión de logro de metas, el 0% manifestaron que el nivel de esta dimensión en la empresa es malo, el 2% manifestaron que el nivel es regular y el 98% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N°16, respecto a la dimensión de potencial de mejoramiento, el 0% manifestaron que el nivel de la dimensión es malo, el 7% manifestaron que el nivel de la dimensión es regular, y el 93% manifestaron que el nivel es bueno.

En la tabla N° 17, respecto a la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Los valores observados de las frecuencias siguen una distribución normal, por lo que le corresponde una prueba no paramétrica, por lo tanto se utilizó la prueba de Spearman.

En la tabla N° 18, con respecto a la correlación entre las dos variables, se tiene un valor de 0.322, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.011, siendo menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

4.1.2. Resultados Explicativos

Objetivo 1: Evaluar la Cultura Organizacional en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Luego de la aplicación de los resultados para evaluar la cultura organizacional en el Hotel Puerto Palmeras-Tarapoto Resort, 2015, se procesó de acuerdo a niveles de medición y en las cuales se pudo ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 3: Frecuencias de la Cultura Organizacional

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	23	40%
BUENO	35	60%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1: Frecuencias de la cultura organizacional

Interpretación:

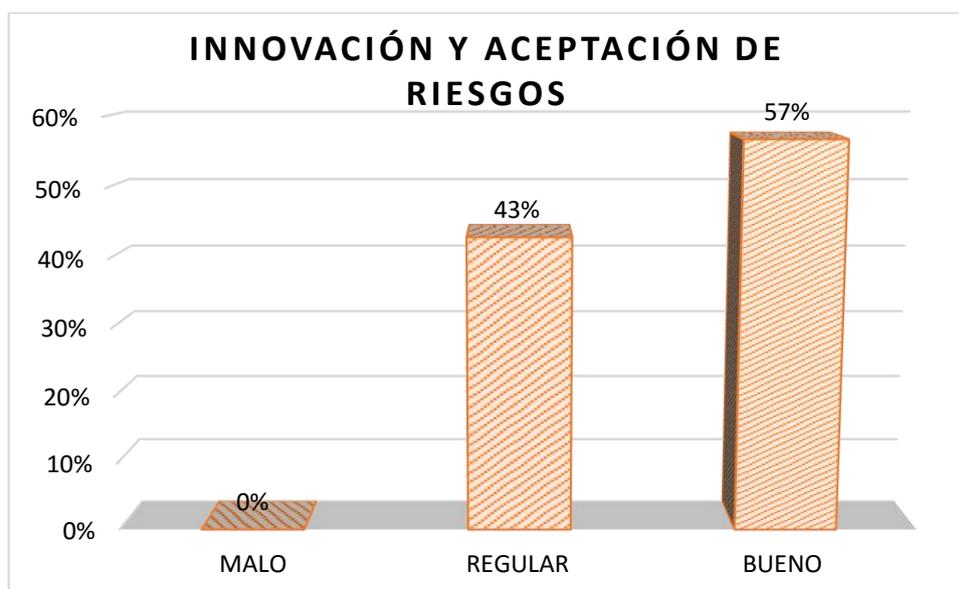
Como se puede observar en el gráfico N°1, referente a la variable de cultura organizacional, el 0% manifestaron el nivel es malo, el 40% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 60% manifestaron que se encuentra en un nivel bueno.

DIMENSIÓN I: INNOVACIÓN Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS

Tabla N°4: Frecuencias de la Innovación y Aceptación de Riesgos

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	25	43%
BUENO	33	57%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2: Frecuencias de la Dimensión de Innovación y Aceptación de Riesgos

Interpretación:

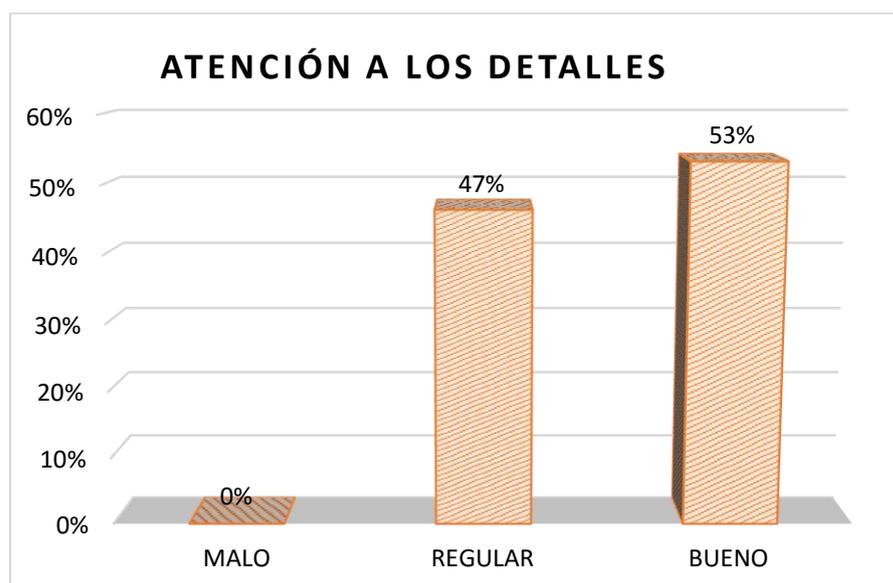
Como se puede observar en el gráfico N°2, referente a la dimensión de innovación y aceptación de riesgos, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 43% manifestaron que el nivel es regular y el 57% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN II: ATENCIÓN A LOS DETALLES

Tabla N° 5: Frecuencias de la Dimensión de Atención a los Detalles

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	27	47%
BUENO	31	53%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 3: Frecuencias de la Dimensión de Atención a los Detalles

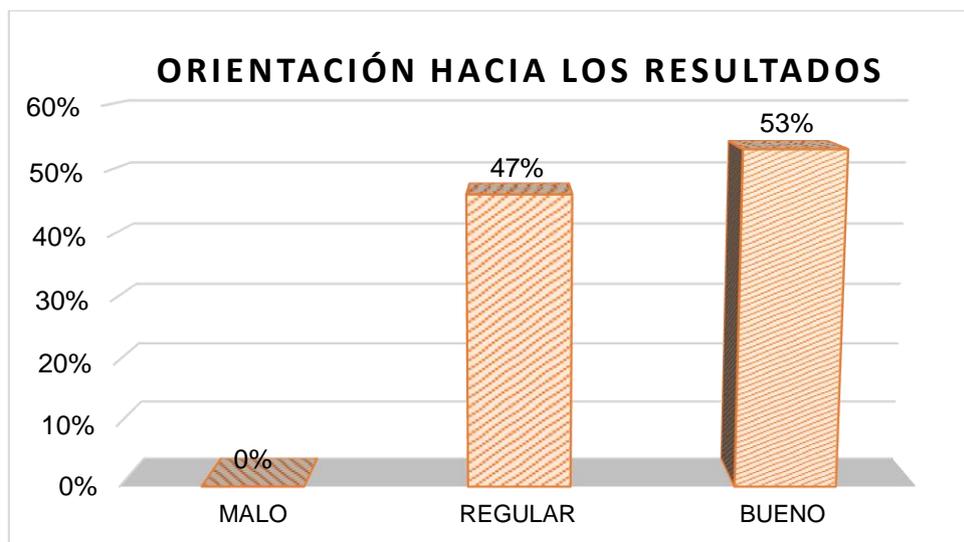
Interpretación: Como se puede observar en el gráfico N°3, referente a la dimensión atención a los detalles, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 47 % manifestaron que el nivel es regular y el 53% manifestaron que el nivel es bueno.

**DIMENSIÓN III:
ORIENTACIÓN HACIA LOS RESULTADOS**

Tabla N° 6: Frecuencias de la Dimensión de Orientación hacia los Resultados

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	27	47%
BUENO	31	53%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 4: Frecuencias de la Dimensión de Orientación hacia los Resultados

Interpretación:

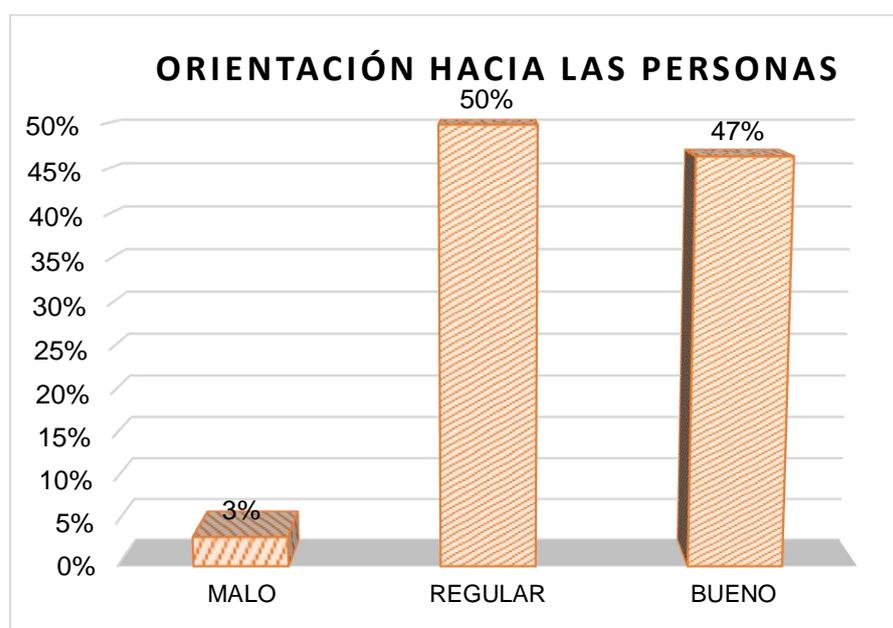
Como se puede observar en el gráfico N°4, referente a la dimensión orientación hacia los resultados, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 47% manifestaron que el nivel es regular y el 53% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN IV: ORIENTACION HACIA LAS PERSONAS

Tabla N° 7: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia las Personas

NIVELES	f	%
MALO	2	3%
REGULAR	29	50%
BUENO	27	47%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 5: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia las Personas

Interpretación:

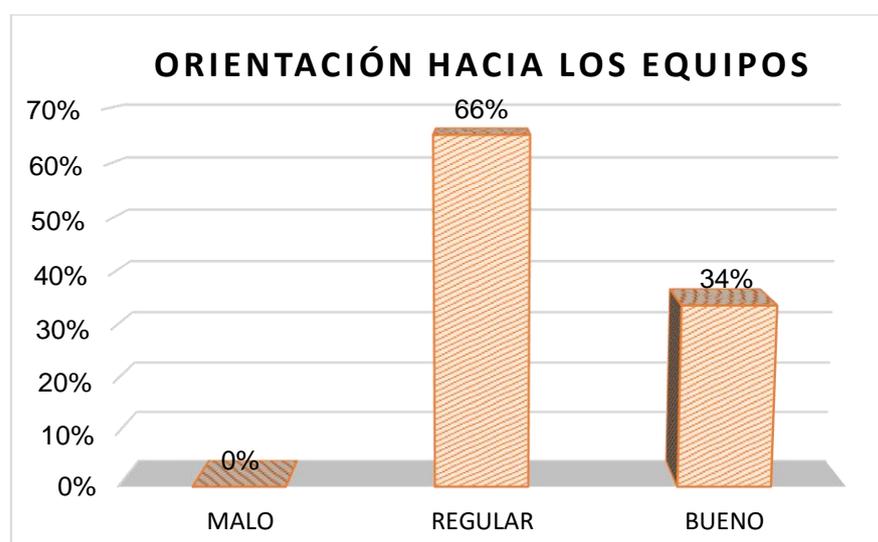
Como se puede observar en el gráfico N°5, referente a la dimensión orientación hacia las personas, el 3% manifestaron que el nivel es malo, el 50% manifestaron que el nivel es regular y el 47% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN V: ORIENTACION HACIA LOS EQUIPOS

Tabla N° 8: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia los Equipos

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	38	66%
BUENO	20	34%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 6: Frecuencia de la Dimensión de Orientación hacia los Equipos

Interpretación:

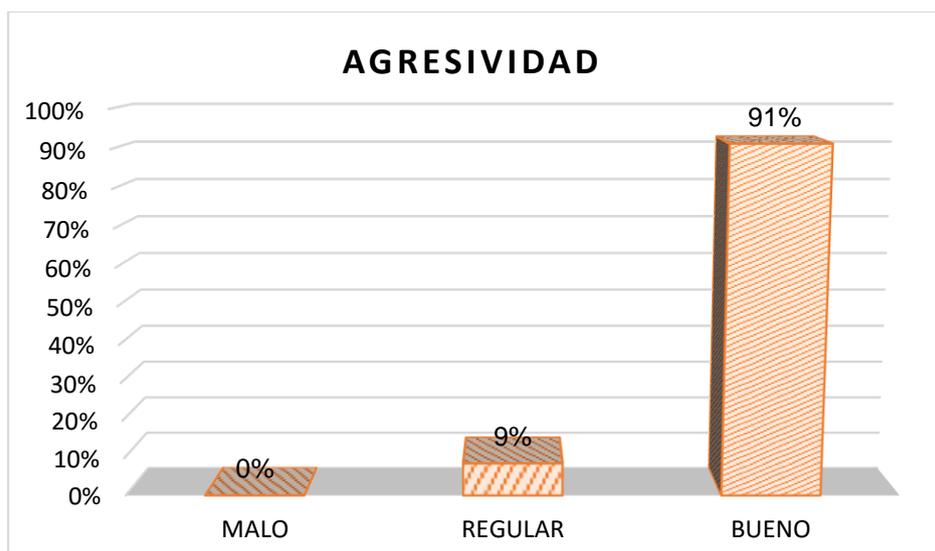
Como se puede observar en el gráfico N°6, referente a la dimensión de orientación hacia los equipos, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 66% manifestaron que el nivel es regular y el 34% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN VI: AGRESIVIDAD

Tabla N° 9: Frecuencias de la Dimensión de Agresividad

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	5	9%
BUENO	53	91%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 7: Frecuencia de la Dimensión de Agresividad

Interpretación:

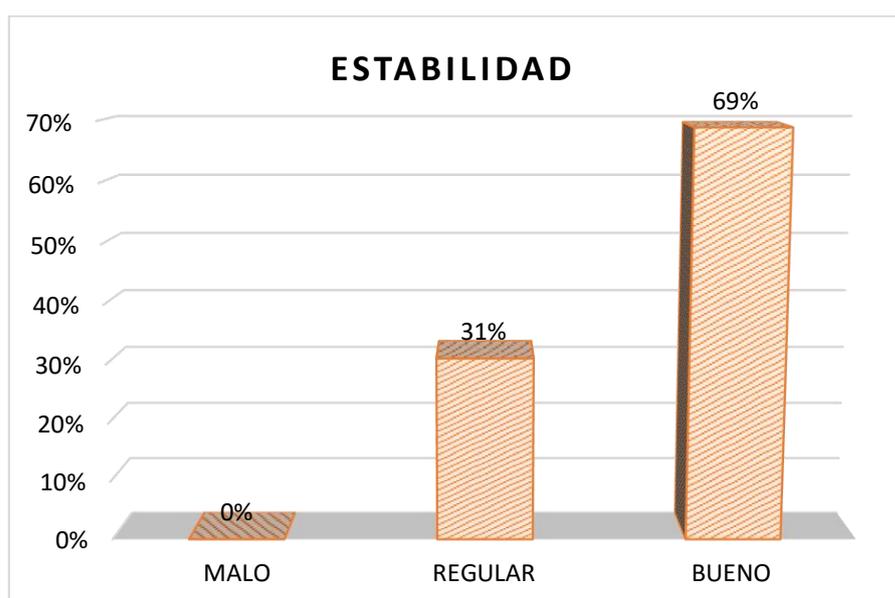
Como se puede observar en el gráfico N°7, referente a la dimensión de agresividad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 9% manifestaron que el nivel es regular y el 91% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN VII: ESTABILIDAD

Tabla N° 10: Frecuencias de la Dimensión de Estabilidad

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	18	31%
BUENO	40	69%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 8: Frecuencias de la Dimensión de Estabilidad

Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico N°8, referente a la dimensión de agresividad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 31% manifestaron que el nivel es regular y el 69% manifestaron que el nivel es bueno.

Objetivo 2: Medir el Desempeño Laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

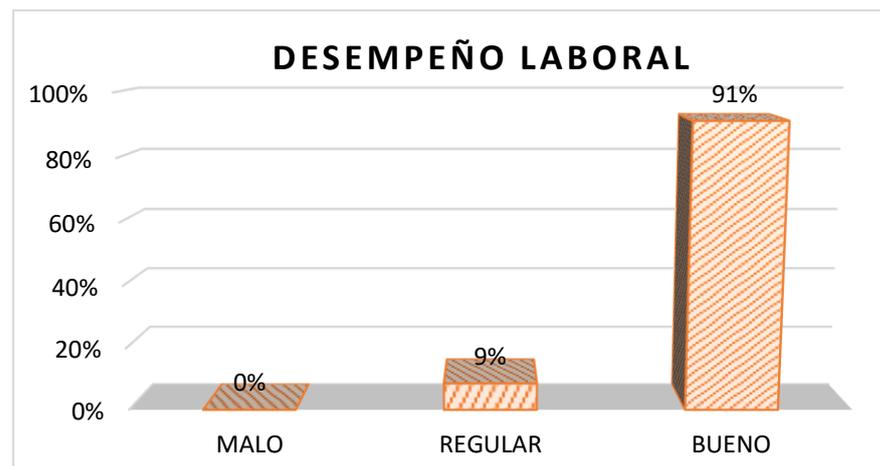
DESEMPEÑO LABORAL

Luego de la aplicación de los resultados para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Puerto Palmeras-Tarapoto Resort, 2015, se procesó de acuerdo a niveles de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 11: Frecuencias de la Variable de Desempeño Laboral

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	5	9%
BUENO	53	91%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9: Frecuencias de la Variable de Desempeño Laboral

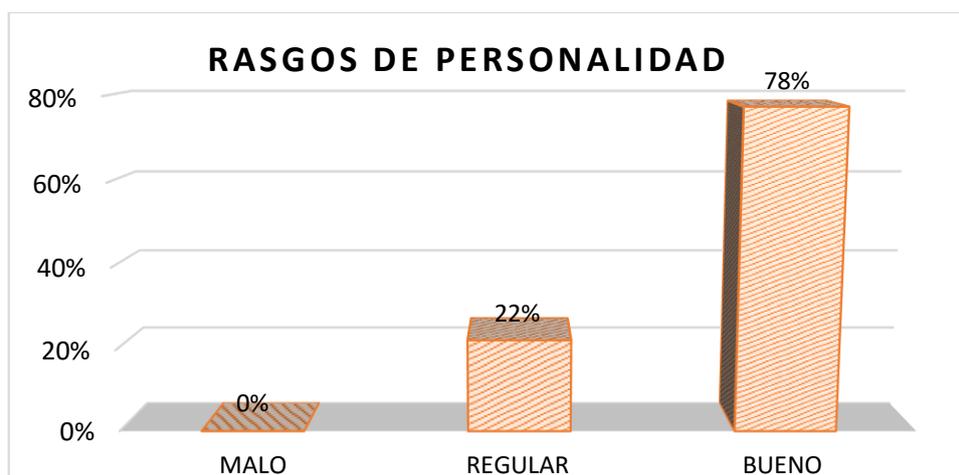
Interpretación: Como se puede observar en el gráfico N°9, en cuanto a la variable de desempeño laboral, el 0% nos manifestaron que el nivel de desempeño laboral es malo, el 9% nos manifestaron que el nivel de desempeño laboral es regular y el 91% que el nivel de desempeño laboral que existe en el hotel es bueno.

DIMENSIÓN I: RASGOS DE PERSONALIDAD

Tabla N° 12: Frecuencia de la Dimensión de Rasgos de Personalidad

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	13	22%
BUENO	45	78%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10: Frecuencia de la Dimensión de Rasgos de Personalidad

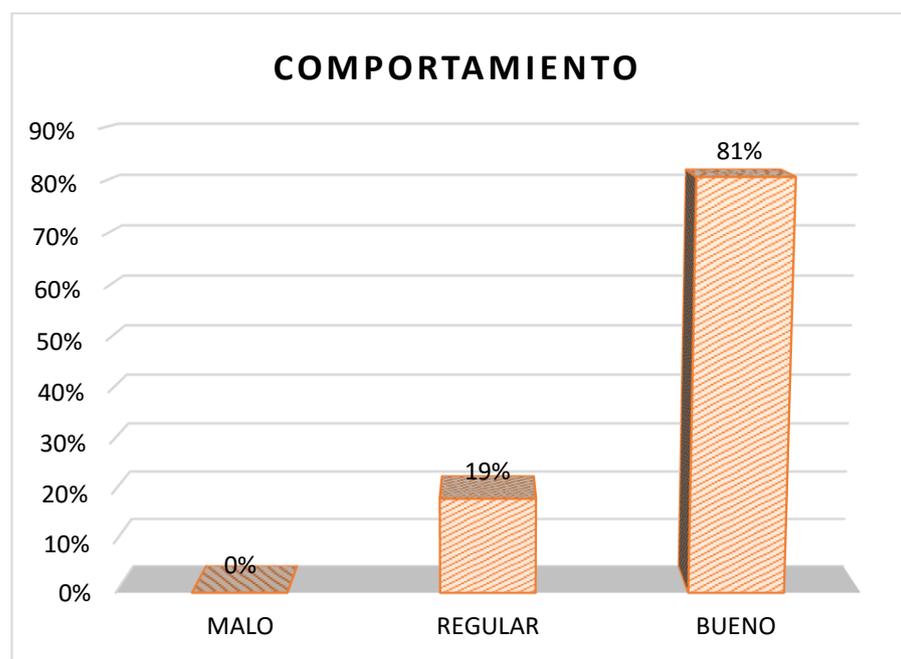
Interpretación: Como se puede observar en el gráfico N°10, con respecto a la dimensión de rasgos de personalidad, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 22% manifestaron que el nivel es regular y el 78% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN II: COMPORTAMIENTOS

Tabla N° 13: Frecuencia de la Dimensión de Comportamientos

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	11	19%
BUENO	47	81%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11: Frecuencias de la Dimensión de Comportamientos

Interpretación:

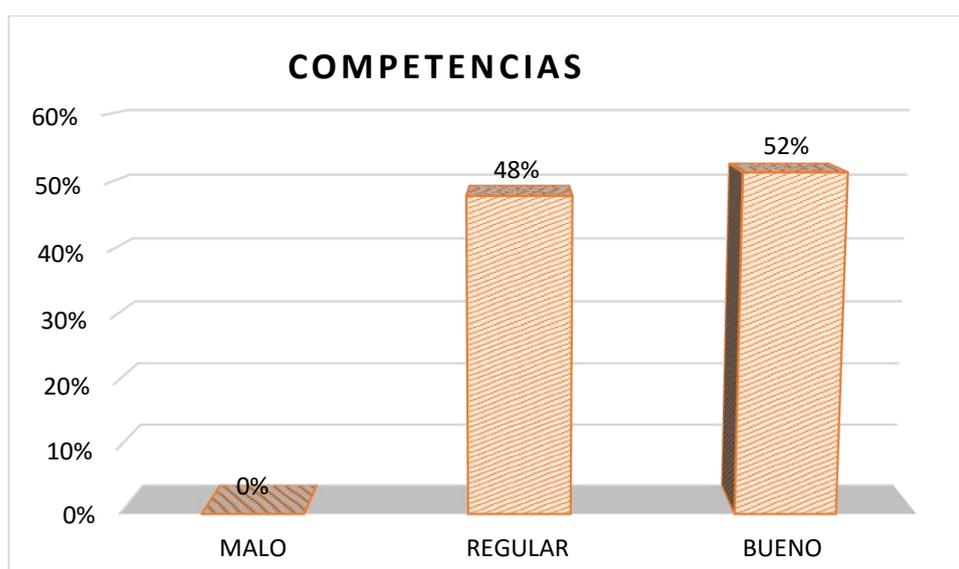
Como se puede observar en el gráfico N°11, con respecto a la dimensión de comportamiento, el 0% manifestaron que el nivel es malo, el 19 % manifestaron que el nivel es regular y el 81% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN III: COMPETENCIAS

Tabla N° 14: Frecuencia de Dimensión de Competencias

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	28	48%
BUENO	30	52%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: Frecuencias de la Dimensión de Competencias

Interpretación:

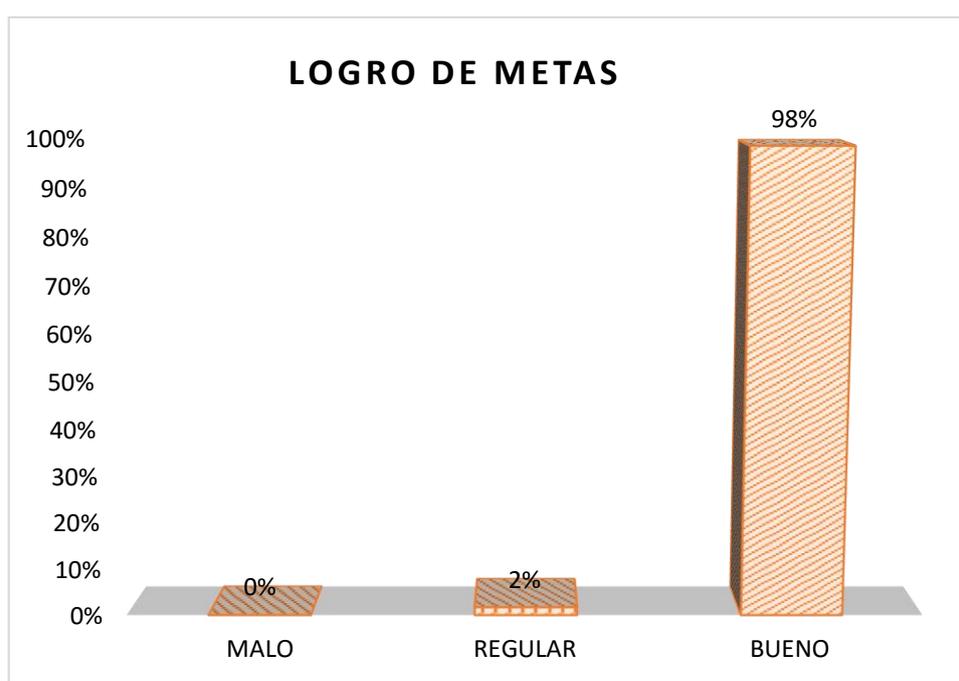
Como se puede observar en el gráfico N°12, con respecto a la dimensión de competencias, el 0% manifestaron que el nivel de competencias en el hotel es malo, el 48% manifestaron que el nivel es regular y el 52% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN IV: LOGRO DE METAS

Tabla N° 15: Frecuencia de la Dimensión de Logro de Metas

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	1	2%
BUENO	57	98%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13: Frecuencia de la Dimensión de Logro de Metas

Interpretación:

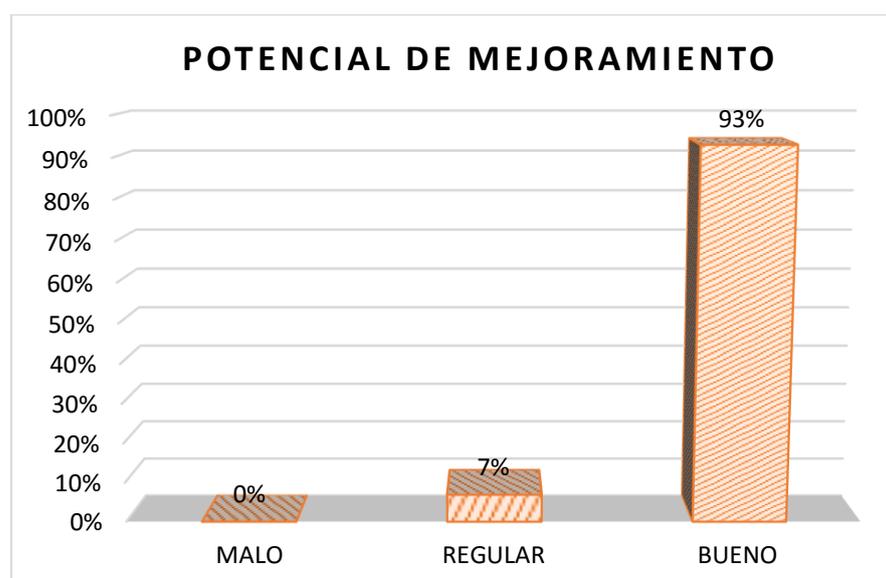
Como se puede observar en el gráfico N°13, con respecto a la dimensión de logro de metas, el 0% manifestaron que el nivel de esta dimensión en la empresa es malo, el 2% manifestaron que el nivel es regular y el 98% manifestaron que el nivel es bueno.

DIMENSIÓN V: POTENCIAL DEL MEJORAMIENTO

Tabla N° 16: Frecuencia de la Dimensión de Potencial de Mejoramiento

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	4	7%
BUENO	54	93%
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14: Frecuencia de la Dimensión de Potencial de Mejoramiento

Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico N°14, con respecto a la dimensión de potencial de mejoramiento, el 0% manifestaron que el nivel de la dimensión es malo, el 7% manifestaron que el nivel de la dimensión es regular, y el 93% manifestaron que el nivel es bueno.

Objetivo 3: Establecer la relación entre la Cultura Organizacional existente y el Desempeño Laboral en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

Contraste de Hipótesis

Hi: La Cultura Organizacional se relaciona de manera directa y significativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

Ho: La Cultura Organizacional no se relaciona de manera directa y significativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, Banda de Shilcayo, en el año 2015.

Con el resultado de la correlación que se ha realizado, se puede observar que se acepta la hipótesis la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Los valores observados de las frecuencias siguen una distribución normal, por lo que le corresponde una prueba no paramétrica, por lo tanto se utilizó la prueba de Spearman.

Tabla N°17: Correlaciones

			CULTURA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	18	18
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.322, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación significativa

debido, a que el valor de significancia es 0.011, siendo menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

4.2. Interpretación y discusión de resultados

4.2.1. Evaluar la cultura organizacional en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, en el año 2015.

Para evaluar la cultura organizacional en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, en el año 2015; se hizo en base a la teoría de (Robbins & Coulter, 2010) donde menciona que empleamos esa expresión para referirnos a un sistema de significación compartida por los miembros de una organización y que distingue a estas de otras organizaciones. Representa una percepción común compartida por los miembros de la organización. Igual que las culturas tribales tiene reglas y tabúes que dictan la forma en que los miembros deben actuar unos con otros y frente a los extraños, las organizaciones tienen culturas que gobiernan el modo en que sus miembros deben comportarse.

En la investigación se evaluó a los 58 trabajadores del hotel Puerto Palmeras en cuanto a las dimensiones que más sobresalen, para ello ya se había establecido escalas de medición. A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta al total de colaboradores se obtuvo que el 0% manifestaron el nivel es malo, el 40% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 60% manifestaron que se encuentra en un nivel bueno. Se obtuvo en su mayoría respuestas positivas en cada una de sus dimensiones

Podemos afirmar entonces que según los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores del hotel Puerto Palmeras Innovan y aceptan riesgos, esto determinado a través de que el administrador fomenta el desarrollo de la inteligencia, habilidades y creatividad de sus colaboradores ante conflictos y problemas que se pueden dar en la realización de sus distintas actividades; ponen atención a los detalles mediante el cumplimiento de normas internas y externas, buscando en lo mejor posible una comunicación clara y precisa; se orientan hacia

los resultados porque los colaboradores manifiestan que a la hora de realizar sus actividades siempre se busca alcanzar las metas trazadas utilizando para ello métodos establecidos y empleando la creatividad; en la dimensión de orientación hacia las personas se observa que los colaboradores no están muy satisfechos porque existe un alto porcentaje de ellos que no consideran que el Hotel permita el crecimiento personal y profesional a través de las líneas de carrera y que no se sienten valorados por el trabajo que realizan; en lo que se refiere a la orientación hacia el equipo, el hotel fomenta el trabajo en equipo pero no es aplicado por los trabajadores; son agresivos en el aspecto competitivo buscando realizar el mejor trabajo posible pero de manera individual y son estables demostrando que se cumplen con las prestaciones establecidas por ley.

Lo más resaltante de este punto de la investigación es que siendo los colaboradores una parte importante del Hotel no reconocen que la cultura organizacional que se posee sea del todo compartida por la totalidad de sus miembros y hay que mejorar. Esto se debe a que se sienten poco valorados por sus jefes, no reciben una adecuada motivación por parte de ellos; por otro lado también los problemas se evidencian en que no son capaces de trabajar en equipo, predominado el individualismo, lo cual dificulta las actividades y una buena cultura organizacional.

4.2.2. Medir el desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, en el año 2015.

En relación al desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, se utilizó la teoría de (Mondy, 2010) el cual media al desempeño laboral a través de la evaluación del desempeño por lo que menciona que al evaluar los recursos humanos de una empresa, se debe disponer de datos que permitan identificar a aquellos individuos que merezcan una promoción; y de esta manera

descubrir que empleados están preparados para ingresar a la administración.

En esta investigación se midió el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort en base a cinco criterios de evaluación de desempeño: *rasgos de personalidad* en donde se evaluó la presentación que tienen los colaboradores al momento de asistir a laborar, la capacidad de dar a conocer sus ideas y trabajar bajo presión; *comportamientos* evaluando si los colaboradores se sienten identificados con el hotel, su integración y cooperación con los demás, la capacidad de respuesta que tienen para con los huéspedes y las relaciones que crean con ellos; *competencias* medido a través de su habilidad para comprender rápido las tareas, la experiencia y conocimientos con lo que cuentan; *logro de metas* a través del cumplimiento oportuno de sus actividades y; *potencial de mejoramiento* medido a través del interés constante por esforzarse en aprender y superarse.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 58 trabajadores se determinó que el 0% manifestaron que el nivel de desempeño laboral es malo, el 9% manifestaron que existe un nivel regular de desempeño laboral y el 91% manifestaron que el nivel que existe del desempeño laboral es bueno, siendo en la dimensión de competencias en la cual se tendría que trabajar más, producto de que el 48% del personal manifestaron que el nivel es regular en esta dimensión.

Con esto se determinó que en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort se midió el desempeño de los colaboradores para determinar el potencial que poseen, y se descubrió que en la dimensión de competencias se posee la mayor cantidad de debilidades, las que se deberían mejorar, para obtener el mejor desempeño laboral de todos los miembros del hotel y de esta manera ser una empresa de mayor competitividad.

4.2.3. Establecer la relación entre la cultura existente y el desempeño laboral en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, en el año 2015.

Luego de haber realizado la investigación, el resultado del estudio en los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.332, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.011, siendo menor a 0.05, lo por que estadísticamente se acepta la hipótesis alterna (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o). Porque existe correlación positiva entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, en el cual se busca que las dimensiones de ambas tengan relación, y se establezca cuan importantes son para el hotel, este estudio se relaciona con la investigación realizada por Cantillo (2013), quien buscó conocer la Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño, concluyendo en una relación total entre ambos conceptos, en donde todas las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño, asimismo se destaca una relación parcial, es decir, que se presenta una relación solo en algunas dimensiones, escalas o tipos de cultura organizacional.

A través de nuestra investigación pudimos observar que tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral tienen un alto porcentaje de ser buenas en el hotel, pero si unimos el porcentaje de regular, y malo suman un porcentaje que puede afectar en la relación de las dos variables, por lo que se debe trabajar para mejorar el porcentaje de trabajadores descontentos. También se puede destacar que el desempeño laboral es más fuerte en el hotel.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye que la cultura organizacional de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras, se relaciona positivamente con el desempeño laboral de la empresa la cual ha sido objeto de estudio, por lo tanto se afirma la incidencia positiva que existe entre las dos variables.
- Con respecto al análisis de la cultura organizacional en el hotel se concluye que existe una cultura organizacional predominante, porque el 60% de los encuestados dieron respuestas positivas, esto se midió en base a cada una de sus dimensiones, proporcionando estrategias de mejora por cada una de ellas, de tal forma que se busque reducir el 40% que reflejan una cultura organizacional regular, a través de la integración total de los colaboradores, sin descuidar aspectos claves como la orientación hacia las personas debido a que no se sienten reconocidos por la empresa, lo que ocasiona una insatisfacción en ellos, asimismo el gerente promueve el trabajo en equipo pero no se aplica de la mejor manera en el hotel porque predomina el individualismo, impidiendo el crecimiento y desarrollo del hotel.
- El desempeño laboral en Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, se encuentra en un promedio alto, esto radica en que el (91%) de los colaboradores manifiestan que cumplen con sus funciones de manera adecuada, se sienten preparados para afrontar nuevas situaciones, pero un porcentaje mínimo de los colaboradores (9%) no se están desempeñando de la mejor manera, esto debido a que sienten que no se valora esfuerzos, reflejándose todo lo mencionado al momento del desempeño de sus funciones.
- Se determina que si existe un efecto, de relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, debido a que la correlación de los valores obtenidos, es 0.332, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.011, siendo menor a 0.05, por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho)., pues si no existiera una

cultura organizacional definida que esté orientada a cada una de sus dimensiones los colaboradores no tendrían un buen desempeño laboral producto del poco compromiso, esto se ve claramente en los resultados obtenidos.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda trabajar paralelamente las dos variables estudiadas tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral, para minimizar la brecha de insatisfacción laboral existente en la empresa, de esta manera evitar o reducir en su mayoría deficiencias en su desempeño en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.
- La gerencia debe establecer mejor sus normas y estrategias de forma permanente y actualizada para el logro de las metas y objetivos de la organización, estableciendo de forma clara y precisa para todos los colaboradores, además debe reconocer el trabajo realizado por sus colaboradores para que ellos se sientan motivados y busquen mejorar continuamente realizando de forma más sencilla sus labores diarias, asimismo se recomienda realizar talleres para fomentar el trabajo en equipo.
- La gerencia debe tener en cuenta un plan de capacitación para su personal, premiar y reconocer la pro-actividad de los colaboradores, reconociendo a aquellos que toman la iniciativa para el mejor desarrollo de sus actividades, en el plano administrativo y operativo, para lograr una mayor integración en todas las actividades, lo que genera una motivación y reconocimiento laboral, y esto se evidenciara en la mejor atención a los clientes al momento de realizar sus actividades.
- Si bien es cierto que la correlación entre ambas variables es positiva, se recomienda trabajar en aquellas dimensiones en las que el personal manifiesta que existe una carencia de estrategias fomentando el trabajo en equipo y la integración entre ellas (actividades de confraternidad y fomento de líderes) para el desarrollo eficiente de las actividades.

BIBLIOGRAFIA

Anónimo. (29 de Marzo de 2017). *El comercio*. Obtenido de El comercio:
<http://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/tendencias/zappos-empresa-mejores-culturas-mundo-noticia-1979594>

Chávez . (02 de Diciembre de 2015). *www.Greatplacetowork.com.pe*. Obtenido de www.Greatplacetowork.com.pe:
http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/SUPLEMENTO_GPTW_2015.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* . Bogotá: McGRAW- Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Goncalves, J. M., Goncalves, M., & Sass, C. N. (2006). <http://www.esade.edu>.
Obtenido de <http://www.esade.edu>:
http://www.esade.edu/cedit2006/pdfs2006/papers/la_importancia_de_la_cultura_organizacional_en_la_gestion_de_empresas_turisticas.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima Edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Villanueva, J. (19 de Noviembre de 2014). *DOrganizacional en Perú Generando valor cada día*. Obtenido de DOrganizacional en Perú Generando valor cada día:
http://dorganizacionaluni.blogspot.pe/2014/11/cultura-organizacional-en-el-peru_19.html

TESIS

- Ayala, L. (2013). *Evaluación del desempeño laboral aplicado a los colaboradores de ORVISA en la sucursal Bagua Grande y sus beneficios en el año 2013*. Tarapoto: UNSM - T.
- Cantillo, J. (2013). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. Colombia: UNC.
- Coral, F., & Cotrina, W. (2013). *Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Muncipalidad Distrital de Nueva Cajamarca*. Tarapoto: UNSM - T.
- Falcones, G. (2014). *Estudio descriptivo de la cultura oraganizacional de los colaboradores de la Unidad de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador*. Guayaquil, Ecuador: UG.
- Gonzáles, M.(2014). *Estres y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango, Guatemala: URL.
- Mayuri, J. (2008). *Capacitacion empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación-FEBAN,Lima 2006*. Lima: UNMSM.
- Morocho, A. (2012). *Cultura organizacional y la autopercepcion del desempeño docente en las Instituciones educativas del nivel primaria Red N° 7 Callao*. Lima: USIL.
- Perea, A. (2014). *Identificacion del tipo de cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C. de la ciudad de Tarapoto en el año 2013*. Tarapoto: UCV.
- Sánchez, A. (2008). *Cultura Organizacional y Gestion de Recursos Humanos en los institutos tecnologicos de la provincia de Chanchamayo*. Huancayo: TESIS UNCP.

ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario de Cultura Organizacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Encuesta dirigida al personal del Hotel PUERTO PALMERAS - TARAPOTO RESORT referente a la variable de Cultura Organizacional.

El presente cuestionario tiene como finalidad indagar la opinión de los colaboradores acerca de la Cultura Organizacional existente en el Hotel.

La información que usted va a suministrar es completamente confidencial y anónima, sólo será utilizada para fines académicos. No será divulgada ninguna respuesta individual. No es necesario que coloque su nombre, lo importante es conocer sus opiniones. No deje ninguna interrogante sin contestar.

Marque con una x la respuesta que considere correcta.

Sexo: Masculino..... Femenino.....

Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Nunca = 2 Casi Nunca = 1

°	CULTURA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
	INNOVACION Y ASUNCION DE RIESGOS					
1	¿Usted es creativo al momento de resolver conflictos o problemas que se presentan en la realización de sus actividades?					
2	¿El jefe fomenta la inteligencia y habilidades para superar los obstáculos?					
3	Tienen la potestad de asumir riesgos en la toma de decisiones sin consultar a un superior					
	ATENCION A LOS DETALLES					
4	¿En la empresa se acostumbra a decir las cosas en forma clara y directa?					
5	¿Mi jefe ha establecido normas para el buen funcionamiento y cumplimiento de las actividades diarias?					

6	¿Los materiales utilizados para trabajar son proporcionados en tiempo y forma oportuna?					
ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS						
7	¿La existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos garantizan el éxito de nuestro trabajo?					
8	¿En la empresa se busca alcanzar los resultados sin importar los métodos a utilizarse?					
9	Se sienten reconocidos e incentivados cuando cumplen con los objetivos propuestos					
ORIENTACION HACIA LAS PERSONAS						
10	¿La empresa permite el crecimiento personal y profesional de sus miembros?					
11	¿Mi jefe valora los esfuerzos que realizó y me incentiva a seguir haciéndolo?					
ORIENTACION HACIA LOS EQUIPOS						
12	¿El Hotel fomenta el trabajo en equipo?					
13	¿Existe cooperación entre todos los miembros de la empresa para el desarrollo de las actividades?					
14	Si ya terminaste tus actividades diarias ¿ayudas a tus compañeros a realizar las suyas					
AGRESIVIDAD						
15	¿Trato de cumplir con los objetivos que me son propuestos cueste lo que cueste?					
16	¿No me importa la forma en la que los demás realicen sus funciones, me centro en lo que hago y trato de hacerlo mejor que todos?					
ESTABILIDAD						
17	¿La empresa cumple con las prestaciones establecidas por ley y me brinda un grato ambiente de trabajo?					
18	Si se presentará la oportunidad de cambiar de trabajo, y le ofrecen el mismo sueldo ¿lo aceptaría?					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 2: Guía de Observación de Desempeño Laboral

GUIA DE OBSERVACION: DESEMPEÑO LABORAL

La observación tiene como propósito identificar el desempeño laboral de los colaboradores de HOTEL PUERTO PALMERAS TARAPOTO RESORT, para determinar la forma de realización de funciones diarias, por medio de un trabajo de atención, reflexión, análisis y recopilación de información o evidencias que nos permitan un acercamiento a sus habilidades, capacidades e intereses.

Indicadores de Observación:

RASGOS DE PERSONALIDAD

1. Suele trabajar bajo presión
2. Acude correctamente uniformado a trabajar
3. Se desenvuelve bien y propone nuevas ideas.
4. Se adapta al cambio y asume retos y tareas

COMPORTAMIENTOS

1. Se integra de manera rápida con los demás
2. Trabaja en grupo
3. Ayuda a sus compañeros en sus actividades
4. Es rápido al realizar sus funciones y atender a los huéspedes

COMPETENCIAS

1. Es creativo al momento de desarrollar sus actividades.
2. Es capaz de manejar situaciones críticas en la empresa durante el desarrollo de sus actividades.
3. Aporta ideas a la empresa en el desarrollo de sus actividades.
4. Cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones.
5. Reconoce el esfuerzo de sus compañeros en la realización de sus actividades.

6. Tiene conocimiento sobre sus actividades diarias y como desarrollarlas.
7. Su área de trabajo es limpio y ordenado.

LOGRO DE METAS

1. Cumple con la realización de sus funciones diarias.

POTENCIAL DE MEJORAMIENTO

1. Muestra interés por superarse y enfrentar nuevos retos.
2. Tiene potencial para desempeñarse en cargos de mayor responsabilidad.

GUIA DE OBSERVACION

Datos generales: Sexo: Fecha de observación:

Marcar con X los indicadores detectados.

N°	Sexo	Fecha de obs.	Rasgos de personalidad				Comportamientos				Competencias						Logro de metas		Potencial de mejoramiento	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	1	1	2
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 3: Lista de Colaboradores Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort

N°		TRABAJADORES	
1	Hernández Celis, Óscar Baudelio	2	Pérez Salvador Roberto
3	Noriega Sandoval, Santos Alberto	4	Isuiza Isuiza Remigio
5	Bautista Díaz Benicio	6	Chujutalli Ayachi, Teófilo
7	Sánchez Santome, Sulma	8	Calle Córdova, Wilmer
9	Lupis Cid de González, Lydia	10	Espinoza Tuanama, Edgardo
11	Flores Arias Liliana	12	Fasanando Mendoza, Régulo
13	Tuanama Amasifuen Linder	14	Flores Pinedo, Diolit
15	Arévalo Vásquez, Teresa Del Pilar	16	Flores Torres, Nicolás
17	Pérez García, Geyner Manuel	18	Romero Panduro, Rosmeri
19	Castro Castilla, Ana Catalina	20	Tapia Martínez, José Isabel
21	Paredes Ramirez, Gercy	22	Vela Arévalo, Nelson
23	Torres Sangama Luis Alberto	24	Delgado Delgado, Rolindo
25	Navarro Saldaña Freddy	26	Collazos Fasabi, Jorge
27	Torres García Manuel	28	Sánchez Pérez, Freddy
29	Ishuiza Ishuiza Herlith	30	Paredes Ushiñahua Anthony Oscar
31	González Lupis Rodrigo	32	Ramirez García Beltrán
33	García Shapiama Jorge Andrés	34	Panaijo Mendoza Melis Mariela
35	Gonzales Cuipal Erick Darío	36	Reátegui Armas Cynthia Vanessa
37	Pashanasi Ramirez Walter	38	Upiachihua Paredes Elmer
39	Murrieta Vásquez Segundo Sixto	40	Ballona Barranzuela Graciela Andrea
41	Tuesta Sangama Alcides	42	Castro Falcón, Nelson Raúl
43	Ruiz Pezo Jhin Lander	44	Tenazoa Pinchi de Ruíz, Teresa
45	Heredia Soto Sandra	46	Pérez Valera Beatriz
47	Torres Del Águila Lincer	48	Olano Estacio Oswaldo J.
49	Torres Tapullima Segundo Lincer	50	Vela Chota, Javier
51	Fasanando Torres Alex	52	Arévalo Rodríguez Micaela
53	Rivero García Eva	54	Fernández Isuiza Robín
55	Flores Gutiérrez Carlos	56	Mendoza del Aguila Jorge
57	Amasifuen Vela Luis Alberto	58	Tello Meléndez George

Fuente: Planilla Puerto Palmeras

Anexo N° 4: Operacionalización de Variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición				
Cultura Organizacional	Para (Robbins y Coulter 2010) Son los valores, principios y tradiciones compartidos, y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización	La variable Cultura Organizacional se define operacionalmente a través de los tipos de cultura existentes en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort.	Innovación y aceptación de riesgos	Innovación Asunción de riesgos	Ordinal				
			Atención a los detalles	Precisión Análisis Atención a los detalles					
			Orientación hacia los resultados	Resultados o efectos obtenidos					
			Orientación hacia las personas	Resultados sobre las personas					
			Orientación hacia el equipo	Organización en torno a equipos					
			Agresividad	Agresividad Competitividad					
			Estabilidad	Mantenimiento del status organizacional					
			Desempeño Laboral	Según (Mondy, 2010) la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre		La variable Desempeño Laboral se define operacionalmente a través de los criterios de la evaluación del	Rasgos de Personalidad	Las actitudes La apariencia La iniciativa Adaptabilidad Buen juicio	Ordinal

la manera en que un individuo o un grupo ejecutan tareas.	desempeño, los cuales son 5 y son fundamentales para el hotel Puerto Palmeras -Tarapoto Resort.		Actividades
		Comportamientos	Habilidades para relacionarse con los demás
			Habilidades para trabajar en equipo
			Cooperación
			Orientación hacia el servicio al cliente
		Competencias	Los conocimientos
			Habilidades
			Rasgos de personalidad
			Formas de comportamiento
			Contribución estratégica
			Conocimiento del negocio
			Credibilidad personal
			Suministro de RR.HH
			Tecnología de recursos humanos
Logro de metas	Metas		
Potencial de Mejoramiento	Comportamientos de mejora futuros		
	Resultados futuros		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 5: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿La Cultura Organizacional se relaciona o no de manera positiva en el Desempeño Laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015?	O. General: Determinar la relación de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015. O. Específicos: Evaluar la Cultura Organizacional en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.	H. Alterna: La Cultura Organizacional se relaciona de manera positiva en el Desempeño Laboral de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort”, Banda de Shilcayo, en el año 2015.	Cultura Organizacional	Innovación y aceptación de riesgos	Innovación
					Asunción de riesgos
				Atención a los detalles	Precisión
					Análisis
					Atención a los detalles
				Orientación hacia los resultados	Resultados o efectos obtenidos
				Orientación hacia las personas	Resultados sobre las personas
	Orientación hacia el equipo	Organización en torno a equipos			
	Agresividad	Agresividad			
		Competitividad			
	Estabilidad	Mantenimiento del status organizacional			
	Medir el Desempeño Laboral de los colaboradores en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.	H. Nula: La Cultura Organizacional no se relaciona de manera positiva en el Desempeño Laboral de los	Desempeño Laboral	Rasgos de Personalidad	Las actitudes
					La apariencia
					La iniciativa
				Adaptabilidad	
				Buen juicio	
				Actividades	
Comportamientos				Habilidades para relacionarse con los demás	

	Establecer la relación entre la Cultura Organizacional existente y el Desempeño Laboral en el hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.	colaboradores del hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort, Banda de Shilcayo, en el año 2015.			Habilidades para trabajar en equipo	
					Cooperación	
					Orientación hacia el servicio al cliente	
					Competencias	Los conocimientos
						Habilidades
						Rasgos de personalidad
						Formas de comportamiento
						Contribución estratégica
						Conocimiento del negocio
						Credibilidad personal
						Suministro de RR.HH
	Tecnología de recursos humanos					
	Logro de metas	Metas				
	Potencial de Mejoramiento	Comportamientos de mejora futuros				
		Resultados futuros				
Diseño	Población	Muestra				
Descriptiva Correlacional	Está constituido por 58 trabajadores del Hotel Puerto Palmeras - Tarapoto Resort.	Todos los trabajadores del Hotel Puerto Palmeras – Tarapoto Resort.				

Fuente: Elaboración Propia